

**STRATEGI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI
LAMPUNG (POLINELA) DALAM MENGATASI
LIBRARY ANXIETY PEMUSTAKA**

SKRIPSI

**Oleh:
TIKA RHAMADHANI
NPM: 2261020069**



**Pembimbing I : Dr. H. Ahmad Basyori, M.Pd.I
Pembimbing II: Irva Yunita, S.Hum, M.IP**

Program Studi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam

**FAKULTAS ADAB
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1448 H / 2026 M**

**STRATEGI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI
LAMPUNG (POLINELA) DALAM MENGATASI
LIBRARY ANXIETY PEMUSTAKA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-
Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu
Perpustakaan dan Informasi Islam**



Pembimbing I : Dr. H. Ahmad Basyori, M.Pd.I
Pembimbing II : Irva Yunita, M.IP

**FAKULTAS ADAB
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1448 H / 2026 M**

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya fenomena *library anxiety* (kecemasan terhadap perpustakaan) yang sering dialami oleh mahasiswa, khususnya mahasiswa baru dan mahasiswa tingkat akhir, yang mencakup hambatan emosional, prosedural, hingga teknis di lingkungan perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan strategi yang diterapkan oleh UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung (Polinela) dalam mengatasi lima dimensi *library anxiety* pemustaka berdasarkan teori Sharon L. Bostick, yaitu hambatan dengan staf, hambatan afektif, kenyamanan dengan perpustakaan, pengetahuan tentang perpustakaan, dan hambatan mekanis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data utama dilakukan melalui wawancara mendalam terstruktur guna menggali data secara komprehensif dari para informan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari hasil wawancara bersama Kepala UPT Perpustakaan Polinela, staf pustakawan, dan pemustaka sebagai aktor pelaksana strategi. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan untuk mendalami teori-teori *library anxiety*, serta teknik dokumentasi berupa profil perpustakaan, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa UPT Perpustakaan Polinela telah mengimplementasikan strategi yang efektif untuk mengatasi kecemasan pemustaka pada setiap hambatan pada *library anxiety*. (1) Pada hambatan dengan staff, perpustakaan menerapkan SOP pelayanan prima berbasis budaya 3S (Senyum, Sapa, Ramah) yang dikontrol melalui rapat evaluasi bulanan. (2) Pada hambatan efektif, dilakukan pendekatan psikologis melalui sistem *reward* kunjungan untuk meningkatkan motivasi dan rasa percaya diri pemustaka. (3) Pada hambatan kenyamanan dengan perpustakaan, perpustakaan melakukan ekspansi ruang baca baru, optimalisasi Wi-Fi, dan penyediaan kotak saran guna mengikis kesan kaku dan sunyi yang mengintimidasi. (4) Pada hambatan dengan pengetahuan perpustakaan, diselenggarakan program pendidikan pemakai (*user education*) secara rutin setiap penerimaan mahasiswa baru. (5) Pada

hambatan mekanis perpustakaan melakukan komunikasi yang dan meluncurkan inovasi program simpel yang memberikan kemudahan pemustaka untuk mengurus administrasi perpustakaan.

Kata Kunci: *Library Anxiety*, Strategi Perpustakaan, Perpustakaan Polinela, Perpustakaan perguruan tinggi.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tika Rhamadhani
NPM : 2261020069
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Adab

Menyatakan bahwa artikel yang berjudul " STRATEGI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI LAMPUNG (POLINELA) DALAM MENGATASI *LIBRARY ANXIETY* PEMUSTAKA" adalah benar- benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar Pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bandar Lampung, Juli 2026
Penulis



Tika Rhamadhani
NPM: 2261020069



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS ADAB**

Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : Strategi Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung
(Polinela) dalam Mengatasi Library Anxiety
Pemustaka**
Nama : Tika Rhamadhani
NPM : 2261020069
Fakultas : Adab
Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

MENYETUJUI

**Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqosyah
Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung**

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Ahmad Basyori, M.Pd.I.

NIP.19850716201801101

Irva Yunita, M.IP

NIP. 199103172020122013

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam

Irva Yunita, M.IP

NIP. 199103172020122013



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS ADAB**

Alamat: Jl. Let. H. Endro Suratmin I Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703289

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **Strategi Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung (Polinela) dalam Mengatasi Library Anxiety Pemustaka**, disusun oleh **Tika Rhamadhani, NPM 2261020069**, Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam. Telah diujikan dalam sidang munaqosyah di Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung pada hari Rabu, 29 Juli 2026.

TIM PENGUJI

Ketua Sidang

: Dr. Baharudin, M.Pd.

(.....)

Sekretaris

: Rizka Pitri, M.Si.

(.....)

Penguji Utama

: Reza Nawafella Alya Parangu, M.Hum (.....)

Penguji Pendamping I : Dr. Ahmad Basyori, M.Pd.I.

(.....)

Penguji Pendamping II : Irva Yunita, M.IP

(.....)

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Adab**

Dr. Muhammad Af Amrulloh, M.Pd.I

NIP. 199002172015031004

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

"Allah SWT, tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah SWT berjanji bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan"
(Q.S Al-Insyirah : 5-6)

“Minta pertolongan dengan sabar dan shalat. sesungguhnya
ALLAH bersama orang-orang yang sabar”
(QS.Al-Baqarah, 153)



PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT, atas terwujudnya karya ini sebagai jawaban atas penantian serta doa yang telah dipanjatkan. Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ibunda tercinta dan pintu surgaku. Terima kasih atas taruhan nyawa yang ibu berikan padaku agar aku bisa terlahir ke dunia, semoga jaminan surga atas segala pengorbanan yang ibu berikan untuk anak mu ini. Terima kasih untuk segala doa dan perjuangan yang ibu lakukan agar aku bisa sampai di titik ini dan terima kasih untuk tidak menghakimi kegagalan yang pernah aku alami. Keberhasilan kecil dan gelar yang kuraih hari ini sama sekali tidak ada artinya tanpa rida dan doa-doa mu. Karya ini adalah bukti bakti awalku untukmu, wanita terhebatku.
2. Kepada cinta pertamaku, Bapak ku. Sosok yang tak pernah lelah menjadi sumber kekuatan dalam diam. Terima kasih atas setiap doa yang tak pernah putus, kerja keras yang tak kenal lelah, dan kasih sayang yang selalu mengalir meski jarang terucap. Meski bapak tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, dengan ketulusan dan perjuangan tanpa pamrih, bapak berhasil mengantarkanku hingga meraih gelar sarjana, bahkan menjadikanku sarjana pertama di keluarga kita. Langkahku hari ini adalah buah dari pengorbanan dan cinta yang tak terhingga yang telah bapak berikan. Skripsi ini kupersembahkan sebagai wujud rasa hormat dan terima kasihku yang terdalam.
3. Untuk kedua adikku tersayang, Yolanda Ariyanti dan Beby Kazena Faslin, Kehadiran kalian adalah warna sekaligus pengingat bagi Kakak untuk tidak pernah menyerah. Terima kasih sudah menjadi suporter terbaik, penghibur di kala penat, dan alasan Kakak untuk selalu melangkah maju demi menjadi contoh yang baik bagi kalian. Kakak persembahkan pencapaian ini sebagai bukti bahwa kerja keras dan doa tidak akan pernah mengkhianati hasil. Tetaplah bertumbuh menjadi pribadi yang hebat, bermakna, dan membanggakan.
4. Almarhum Kakek tercinta. Terima kasih atas kasih sayang, nasihat, doa, dan nilai-nilai kehidupan yang telah Kakek tanamkan semasa hidup. Meskipun Kakek tidak lagi berada di sisiku dan tidak

sempat menyaksikan selesainya perjalanan ini, setiap kenangan, semangat, dan pelajaran yang Kakek berikan tetap menjadi kekuatan yang mengiringi setiap langkahku. Semoga karya ini menjadi salah satu bentuk bakti dan rasa terima kasihku kepada Kakek. Semoga Allah Swt. senantiasa melimpahkan rahmat, ampunan, dan menempatkan Almarhum di tempat terbaik di sisinya.

5. Teruntuk Almamater Tercinta, UIN Raden Intan Lampung, tempat di mana saya tidak hanya ditempa untuk menjadi seorang akademisi yang kritis, tetapi juga dibimbing untuk tumbuh menjadi pribadi yang berakhlakul karimah. Terima kasih telah menjadi rumah kedua yang menyediakan ruang seluas-luasnya bagi saya untuk menuntut ilmu, mengasah potensi, dan mengeksplorasi wawasan baru di bidang ilmu perpustakaan dan informasi. Karya sederhana ini saya persembahkan sebagai salah satu wujud kontribusi nyata, dedikasi, serta rasa bangga saya menjadi bagian dari civitas akademika UIN Raden Intan Lampung.
6. Dan terakhir, untuk diriku sendiri, Tika Rhamadhani. Terima kasih karena tidak menyerah, bahkan ketika semuanya terasa terlalu berat untuk dijalani. Tidak semua orang tahu seberapa keras kamu berjuang, seberapa sering kamu harus tersenyum di atas luka yang tidak terlihat. Kamu melewati hari-hari dengan beban yang tidak ringan lelah yang bukan hanya fisik, tetapi juga batin yang perlahan terkikis. Ada malam-malam panjang yang diisi dengan tangis yang harus kamu sembunyikan, ada rasa takut dan cemas yang datang tanpa permisi. Kamu pernah ingin berhenti, ingin menyerah, ingin hilang sejenak dari semua ini. Tapi kamu tetap bertahan. Dan hari ini, kamu sampai di sini. Menyelesaikan sesuatu yang dulu terasa mustahil. Terima kasih karena tetap memilih hidup, tetap memilih berjuang. Aku bangga padamu... lebih dari yang bisa dijelaskan oleh kata-kata.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Tika Rhamadhani, dilahirkan di Negara Kemakmuran pada tanggal 09 November 2004. Penulis adalah seorang perempuan yang terlahir sebagai anak pertama di tengah keluarga yang hangat dan penuh kasih sayang, buah hati dari pasangan Bapak Roni dan Ibu Lidia Astuti. Perjalanan pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis untuk meraih masa depan dimulai dari jenjang sekolah dasar di SD Negara Kemakmuran dan berhasil diselesaikan pada tahun 2016. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 2 Gunung Labuhan dan lulus pada tahun 2019. Penulis kemudian menempuh masa putih abu-abu di SMA Negeri 1 Gunung Labuhan hingga dinyatakan lulus pada tahun 2022. Pada tahun yang sama (2022), dengan tekad yang kuat untuk terus mengembangkan diri dan wawasan, penulis resmi terdaftar sebagai mahasiswi jenjang Strata Satu (S1) di Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII), Fakultas Adab, Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung, dengan Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) 2261020069. Selain berfokus pada bidang akademik, penulis juga memiliki ketertarikan yang besar dalam dunia organisasi dan kepemimpinan sejak masa sekolah menengah. Jiwa kepemimpinan tersebut dibuktikan melalui beberapa rekam jejak organisasi dan aktivitas yang pernah diikuti, di antaranya: 1) Ketua OSIS SMP Negeri 2 Gunung Labuhan, yang diamanahkan kepada penulis saat duduk di bangku kelas VIII; 2) Pratama Pramuka SMP Negeri 2 Gunung Labuhan, sebuah pengalaman yang membentuk kedisiplinan dan karakter penulis; 3) Anggota Mahasiswa Kuliah Kerja Nyata (KKN) Kelompok 79, yang melaksanakan pengabdian masyarakat di wilayah Gedong Air. Sebagai puncak dari perjalanan akademis di bangku perkuliahan dan syarat utama untuk memperoleh gelar Sarjana, penulis dengan penuh ketekunan berhasil menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul: "Strategi Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung (POLINELA) dalam Mengatasi *Library Anxiety* Pemustaka". Melalui karya yang telah disusun ini, penulis berharap kelak ilmu yang didapatkan selama masa perkuliahan dapat memberikan manfaat yang nyata bagi agama, masyarakat, dunia literasi, serta menjadi kebanggaan bagi kedua orang tua dan almamater tercinta.

KATA PENGANTAR

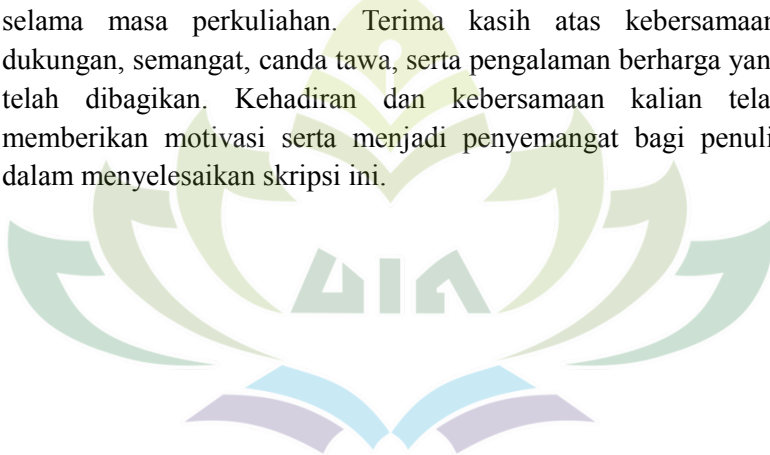
Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung (POLINELA) dalam Mengatasi *Library Anxiety* Pemustaka” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana S1 pada fakultas Adab program studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Universitas Islam Raden Intan Lampung.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa penyelesaiannya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. H. Wan Jamaluddin Z M.AG. PH.D Rektor UIN Raden Intan Lampung.
2. Mr Dr. Muhammad Afif Amrulloh, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung
3. Miss Irva Yunita, S.Hum. M.IP selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan yang selalu memberikan arahan,
4. memotivasi dan kemudahan dalam segala hal, sehingga penulisan Artikel ini berjalan dengan baik.
5. Miss Rizka Pitri, M.Si selaku sekretaris jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam yang selalu memotivasi dan memberikan arahan dalam segala hal, sehingga penulisan Artikel ini dapat berjalan dengan baik.
6. 5. Dr. H. Ahmad Basyori, M.Pd.I. selaku Pembimbing I yang sudah meluangkan waktu, memberikan arahan, dukungan dan bimbingannya selama masa perkuliahan.
7. Miss Irva Yunita, M.IP Selaku pembimbing II Terimakasih telah banyak meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya, serta memberikan bimbingan dan arahan sehingga Artikel ini selesai dengan baik.
8. Seluruh dosen dan tenaga pendidik Fakultas Adab Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung. yang telah

memberikan ilmu pengetahuan dan sumbangan pemikiran selama penulis duduk di bangku kuliah hingga selesai.

9. Kepala perpustakaan Polinela dan seluruh jajaran pustakawan yang selalu membantu dalam proses penelitian.
10. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Nazwa Rifani, selaku sahabat penulis, yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, doa, serta menjadi tempat berbagi cerita selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, perhatian, motivasi, dan kebersamaan yang telah diberikan, sehingga penulis mampu melewati berbagai tantangan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga besar KKN 79 Gedong Air yang telah menjadi bagian dari perjalanan penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, canda tawa, serta pengalaman berharga yang telah dibagikan. Kehadiran dan kebersamaan kalian telah memberikan motivasi serta menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	9
G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	9
H. Metode Penelitian.....	14
I. Sistematika Pembahasan	20

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Strategi	23
B. Pengertian <i>Library Anxiety</i>	24
1. Pengertian Pemustaka.....	31

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek	33
1. Sejarah Singkat Berdirinya Politeknik Negeri Lampung (POLINELA).....	33
2. Visi Misi dan Tujuan Politeknik Negeri Lampung (POLINELA).....	34

3. Makna Lambang Politeknik Negeri Lampung (POLINELA)	35
4. Struktur Organisasi Politeknik Negeri Lampung (POLINELA)	37
5. Profil UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung (POLINELA)	37
6. Visi Misi UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung (POLINELA).....	38
7. Jenis Koleksi di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung (POLINELA).....	39
8. Layanan UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung (POLINELA).....	40
9. Tata Tertib Penelusuran Bahan Pustaka Pengguna UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung (POLINELA)	40
B. Penyajian Data dan Fakta Penelitian	41
 BAB IV ANALISIS DATA PENELITIAN	
A. Analisis Data Penelitian	49
B. Temuan Penelitian	65
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	73
B. Rekomendasi	74
 DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	struktur organisasi Polinela	37
Gambar 3.2	pustakawan melayani pemustaka di layanan sirkulasi Perpustakaan Polinela.....	42
Gambar 3.3	pustakawan memberikan materi untuk program <i>user education</i> Perpustakaan Polinela.....	43
Gambar 3.4	meja, kursi ruangan baca Perpustakaan Polinela.....	44
Gambar 3.5	denah Lokasi dan keterangan denah Perpustakaan Polinela.....	45
Gambar 3.6	komputer di Perpustakaan Polinela	46
Gambar 3.7	komputer dan smart Tv Perpustakaan Polinela	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	80
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara.....	104
Lampiran 3. Surat permohonan izin penelitian.....	110
Lampiran 4. Hasil cek plagiarisasi (Turnitin	111



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis memaparkan permasalahan yang akan diangkat dalam skripsi ini, selanjutnya akan memberikan penegasan serta pengertian yang terkandung dalam judul skripsi ini guna menghindari kesalahan dan kekeliruan interpretasi maupun pemahaman makna yang terkandung di dalamnya terlebih dahulu adapun judul **Strategi Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung (Polinela) Dalam Mengatasi *Library Anxiety* Pemustaka** Agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan kekeliruan bagi para pembaca, maka saya akan mengemukakan istilah-istilah penting sebagai berikut:

Gorge dan Jhon mengartikan bahwa strategi adalah penentuan cara untuk mencapai sasaran organisasi dengan kekuatan eksternal dan internal. Tujuan dari perumusan strategi adalah untuk memastikan secara tepat implementasi dalam mencapai sasaran organisasi. Pengertian kata strategi menurut Ernie dan Kurniawan juga serupa dengan pengertian Georgedan Jhon, yakni strategi merupakan rencana komprehensif guna mencapai tujuan organisasi dan untuk mempertahankan keeksistensian organisasi dalam sebuah lingkungan. Berdasarkan semua pengertian di atas, maka dapat dipahami bahwa strategi merupakan sebuah rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi serta sebagai upaya dalam mempertahankan keeksistensiannya melalui sumber-sumber efektif baik dari sumber internal maupun sumber eksternal.¹

Menurut Sulisty Basuki perpustakaan adalah sebuah gedung atau sebagian gedung yang digunakan untuk menyimpan buku atau terbitan lainnya, yang biasanya disimpan menurut susunan

¹ Ravi Udin Amirullah, "Strategi Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Literasi Mahasiswa : Strategi Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Efektivitas Penyediaan Literatur," *Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2022): 1–12.

tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.² Perpustakaan merupakan salah satu komponen esensial dalam ekosistem pendidikan tinggi. Dalam lingkungan akademik, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku atau sumber informasi, tetapi juga sebagai pusat pembelajaran, riset, dan inovasi.³

Library anxiety, menurut Constance A. Mellon, adalah perasaan cemas atau ketidaknyamanan yang dialami oleh pengguna perpustakaan saat mereka harus mencari informasi atau menggunakan sumber daya perpustakaan. Hal ini sering kali disebabkan oleh ketidakpastian mengenai cara mengakses dan menggunakan koleksi perpustakaan, serta kekhawatiran tentang penilaian dari pustakawan atau pengguna lain.⁴

Menurut Wiji Suwarno pemustaka yaitu seseorang yang memanfaatkan dan menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan baik dalam bentuk koleksi, sarana dan prasarana dll. Sedangkan menurut Suwarno pemustaka merupakan pengguna fasilitas yang telah disediakan oleh perpustakaan sehingga dapat dimanfaatkan dalam bentuk koleksi maupun yang lainnya. Pada perpustakaan, hendaknya dapat memberikan layanan yang prima kepada pemustaka, sehingga pemustaka merasa puas. Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pemustaka yaitu pengguna yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan dalam mencari informasi baik personal maupun berkelompok. Tanpa adanya pemustaka, perpustakaan tidak akan berarti apa apa,

² Gusnar Zain et al., "Peningkatan Kompetensi Pengelola Perpustakaan Sekolah Di Kabupaten Solok Selatan," *Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi* 11, no. 2 (2019): 210–21, <https://doi.org/10.37108/shaut.v11i2.248>.

³ Indah Silvia, Muhamad Bisri Mustofa, and Ahmad Basyori, "Proses Komunikasi Interpersonal Dalam Lingkup Perpustakaan Melalui Model Konseling Layanan," *El-Pustaka* 02, no. 01 (2021): 35–43, <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v2i1.8769>.

⁴ Okky Rizkyantha, "Destruksi Kecemasan Akan Perpustakaan" 10, no. 1 (2018): 33–47.

karena hubungan perpustakaan dengan pemustaka saling berkaitan satu sama lain.⁵

Penelitian ini memfokuskan bagaimana strategi pustakawan dalam mengatasi *Library Anxiety* pada pemustakanya. Fenomena *Library Anxiety* atau kecemasan perpustakaan, yaitu perasaan takut, bingung, dan frustrasi yang muncul saat individu berada di lingkungan perpustakaan atau ketika melakukan proses pencarian informasi. Fokus utamanya adalah bagaimana strategi atau cara seorang pustakawan dalam mengatasi *library anxiety* yang dialami pemustakanya yang bisa saja kecemasan tersebut berdampak pada pemenuhan kebutuhan, yang merupakan upaya untuk mencapai standar atau keinginan yang diperlukan.

B. Latar Belakang Masalah

Bagi seluruh sivitas akademika di perguruan tinggi atau universitas, memanfaatkan sumber-sumber rujukan, seperti koleksi referensi, buku teks, dan artikel jurnal sebagai bahan penulisan ilmiah dan pembelajaran di universitas merupakan sesuatu yang mutlak dilaksanakan demi kesuksesan perkuliahan yang sedang ditempuhnya. Sumber-sumber rujukan tersebut mempunyai kedudukan yang penting karena di dalamnya memuat berbagai informasi dan pengetahuan yang dapat dimanfaatkan sebagai bahan penjelasan terhadap fenomena-fenomena yang akan dipelajari, diteliti, dan dicari solusinya secara ilmiah. Dengan kata lain, dalam lingkungan akademik seperti perguruan tinggi atau universitas harus memastikan ketersediaan akan sumber-sumber rujukan ilmiah.

Akan tetapi, tidak semua pemustaka merasa mampu memenuhi kebutuhan akan sumber-sumber rujukan yang mereka butuhkan secara mandiri. Hal tersebut ditunjukkan dengan masih adanya berbagai perasaan negatif ketika mereka berada di lingkungan perpustakaan, seperti rasa takut, sungkan atau malu apabila harus bertanya pada petugas perpustakaan, pernah

⁵ Shinta Nofita Sari and M Rinaldo Marajari, "Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia," *Lensa Mutiara Komunikasi*, 2019, 36–48.

mendapatkan pengalaman buruk di perpustakaan, tidak percaya diri atau *low self-confidence*, merasa tidak memiliki cukup keterampilan perpustakaan atau *lack of library skills*, kurangnya pengalaman di perpustakaan atau *library-inexperienced*, dan merasa belum mampu menemukan sumber-sumber rujukan dan memanfaatkan layanan perpustakaan yang tersedia. Berbicara mengenai kecemasan, istilah tersebut merupakan sebuah konstruksi atau bentuk problematika yang menempati posisi cukup penting dalam bidang psikologi secara umum, dan secara khusus dibicarakan dalam topik kelainan jiwa. Kecemasan merupakan reaksi umum manusia terhadap ancaman atau bahaya, manifestasi dari berbagai proses emosi yang terjadi ketika seseorang sedang mengalami tekanan perasaan. Reaksi tersebut dapat timbul apabila seseorang menilai dirinya kurang mampu apabila dibandingkan dengan orang lain, sehingga hal tersebut akan mengganggu efisiensi tingkah lakunya, menimbulkan negative outcome, terutama dalam menghadapi situasi atau masalah Kecemasan yang dialami oleh seorang pemustaka, selanjutnya disebut dengan kecemasan di perpustakaan atau *library anxiety*, akan berakibat terhadap timbulnya kesulitan dalam proses pencarian informasi.⁶

Library anxiety pertama kali diperkenalkan oleh Mellon pada tahun 1986 sebagai perasaan cemas, takut, dan gelisah saat berhadapan dengan perpustakaan. Melalui tulisannya, Mellon menyebutkan beberapa faktor yang membuat seseorang merasa tersesat saat menggunakan perpustakaan. Diantaranya adalah ukuran perpustakaan, kurangnya pengetahuan tentang keberadaan suatu benda, bagaimana memulai suatu penelusuran dan hal apa yang harus dilakukan di perpustakaan.⁷

Library anxiety adalah masalah yang banyak dihadapi oleh pemustaka, terutama di kalangan mahasiswa dan pengguna

⁶ Aprilia Mardiatuti, "Efektivitas Bimbingan Pemakaian Sumber-Sumber Rujukan (Bpsr) Terhadap Kecemasan Di Perpustakaan (" (Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, 2017).

⁷ Rika Ravena and Athanasia Octaviani Puspita Dewi, "Library Anxiety Pada Mahasiswa Tingkat Akhir: Studi Kualitatif Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang," *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi* 5, no. 4 (2021): 527–42, <https://doi.org/10.14710/anuva.5.4.527-542>.

perpustakaan baru. Rasa cemas ini sering muncul akibat ketidakpastian tentang cara menggunakan fasilitas perpustakaan, mencari informasi, atau memenuhi kebutuhan akademik dalam lingkungan yang mungkin terasa asing. Faktor-faktor seperti kurangnya pengalaman, kebingungan terhadap sistem pengorganisasian buku, dan ketakutan untuk bertanya kepada petugas perpustakaan dapat memperburuk kondisi ini. Akibatnya, pemustaka yang mengalami *library anxiety* mungkin cenderung menghindari penggunaan layanan perpustakaan, yang berdampak negatif pada kemampuan mereka untuk mengakses sumber belajar yang penting. Mengatasi *library anxiety* sangat penting untuk meningkatkan keterlibatan pemustaka dan efektivitas layanan perpustakaan, sehingga mereka dapat memanfaatkan sepenuhnya fasilitas yang tersedia.⁸

Library anxiety yang terjadi kepada Pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan antara lain disebabkan oleh beberapa hal yaitu cemas terhadap kurangnya koleksi-koleksi buku yang terdapat di perpustakaan tersebut, serta kurangnya pengetahuan terhadap pemustaka, tidak mengerti cara menggunakan buku tamu berbasis elektronik, tidak mengerti tentang cara membuat kartu perpustakaan dan sarana dan prasarana yang masih kurang di perpustakaan tersebut.⁹ Dalam *library anxiety* yaitu pentingnya memahami bagaimana menggunakan perpustakaan terdiri dari mahasiswa menganggap perpustakaan tidak terorganisir dengan baik, pengetahuan tentang perpustakaan terbatas, tidak pernah mengikuti orientasi perpustakaan, bimbingan perpustakaan, bimbingan bibliografi, dan bimbingan literasi informasi.¹⁰

Kecemasan karena faktor psikis biasanya disebabkan oleh respon emosional terhadap ancaman dari luar yang dianggap

⁸ Annisa Rahayu and Djazim Rohmadi, "Pengaruh Kecemasan Di Perpustakaan Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka Pada Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta," *FIHRIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 18, no. 1 (2014): 96–113.

⁹ Alvina Yolanfika, Nurhayani Nurhayani, and Yusniah Yusniah, "Upaya Pustakawan Dalam Menghadapi Library Anxiety Di Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kota Langsa," *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 1 (2023): 902–12, <https://doi.org/10.56832/edu.v3i1.335>.

¹⁰ Anni Rahayuningsih and Ana Irhandayaningsih, "Jurnal Universitas Diponegoro," *Jurnal Ilmu awalienPerpustakaan* 8, no. 2013 (2018): 2014–17.

pemustaka akan membahayakan. Sementara itu, jika kecemasan karena faktor fisik, lebih karena pemustaka memang mengidap penyakit atau karena mengonsumsi obat-obatan tertentu sehingga menimbulkan kecemasan setelahnya. Pada artikel ini, kecemasan yang timbul lebih dikarenakan faktor psikis pemustaka.¹¹

Kecemasan pemustaka yang sering muncul, antara lain: Pemustaka merasa tidak memiliki kemampuan dalam mengakses informasi; Pemustaka merasa takut terhadap pustakawan yang bertugas; Pemustaka tidak percaya diri untuk datang ke perpustakaan; Pemustaka merasa tidak bisa mengoperasikan komputer penelusuran; Pemustaka merasa cemas ketika tidak memahami sistem yang ada di perpustakaan; Pemustaka masih bingung tentang cara masuk ke perpustakaan; Pemustaka tidak mengetahui teknik menemukan sumber informasi secara efektif dan efisien; Pemustaka merasa gagap teknologi sehingga tidak mampu menggunakan fasilitas perpustakaan; Pemustaka tidak mengerti cara menggunakan dan mengunduh e-resources; Pemustaka ragu untuk bertanya kepada petugas ketika mengalami kesulitan; dan lain sebagainya.¹²

Pada kasus kecemasan untuk berkunjung ke perpustakaan, kebanyakan dialami oleh pemustaka yang sama sekali belum mengenal perpustakaan dan belum pernah berkunjung ke perpustakaan. Pemustaka yang baru pertama kali berkunjung cenderung mengalami kecemasan terkait kebutuhan akses informasi. Aspek fisik perpustakaan juga mempengaruhi kecemasan, misalnya: sistem layanan, luasnya ruang perpustakaan, tingkat kebisingan, sistem pencahayaan, dan sistem sirkulasi udara.¹³

¹¹ Riya Fatmawati and Sri Rohyati Zulaikha, "Library Anxiety Mahasiswa Asing Di Perpustakaan" 43, no. 1 (2022): 43–53, <https://doi.org/10.14203/j.baca.v43i1.781>.

¹² Endang Fatmawati, "Kecemasan Pemustaka: Salah Satu Penyebab Rendahnya Tingkat Fisik Kunjungan Ke Perpustakaan," *Media Pustakawan* 26, no. 1 (2019): 52–59.

¹³ Ilham Miftach, "Library Anxiety Pada Mahasiswa Tingkat Awal: Studi Kuantitatif Di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning" (Lancang Kuning, 2024).

Faktor kepribadian juga disinyalir menjadi pencetus munculnya kecemasan seseorang. Pemustaka yang biasanya tampil sempurna (perfeksionis), maka cenderung menginginkan segala sesuatunya secara ideal. Bisa jadi ketika berhubungan dengan pustakawan dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan, maka segala sesuatunya harus sesuai persepsi idealnya. Dalam hal ini maka bisa jadi akan muncul hasil yang tidak sesuai keinginannya, sehingga menimbulkan kecemasan. Menurut Beyondblue bahwa seseorang dengan ciri kepribadian perfeksionis, mudah bingung, kurang percaya diri, dan ingin mengendalikan segalanya, sehingga akan lebih cenderung mengalami kecemasan.¹⁴

Kecemasan akan Perpustakaan merupakan masalah psikologis pemustaka yang harus disadari oleh perpustakaan. Kecemasan tersebut dapat menimbulkan rasa takut, sungkan atau malu apabila harus bertanya kepada petugas perpustakaan, pernah mendapatkan pengalaman yang buruk di perpustakaan, tidak percaya diri atau low self-confidence, merasa tidak memiliki cukup keterampilan perpustakaan atau library-inexperienced, dan merasa mampu menemukan sumber-sumber rujukan dan memanfaatkan layanan perpustakaan yang akhirnya dapat berdampak pada kesuksesan studi mahasiswa. Dibutuhkan strategi khusus serta penerapan yang efektif dalam membina pemustaka untuk aktif di perpustakaan.¹⁵

Berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan dan hasil penelitian sebelumnya, bahwa terdapat pula beberapa indikator *library anxiety* yang terjadi pada pemustaka Politeknik Negeri Lampung, di Perpustakaan Polinela, gejala *library anxiety* ini berpotensi muncul akibat beberapa faktor spesifik. Sebagai kampus vokasi, mahasiswa Polinela dituntut memiliki ritme kuliah praktikum yang padat. Ketika mereka dihadapkan pada tugas akademis yang membutuhkan riset mendalam, keharusan

¹⁴ Anni Rahayuningsih dan Ana Irhandayaningsih, "Analisis Library Anxiety (Kecemasan di Perpustakaan) Mahasiswa di Upt Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang," *Jurnal Universitas Diponegoro* 8, No. 2 (2019)

¹⁵ Okky Rizkyantha, "Destruksi Kecemasan Akan Perpustakaan," 10, No 1 (2018)

mencari referensi di perpustakaan sering kali memicu kecemasan. Kompleksitas sistem klasifikasi buku, luasnya tata ruang gedung, hingga kecanggihan pangkalan data digital sering kali bukan dianggap sebagai kemudahan, melainkan sebagai labirin yang mengintimidasi. Dampaknya, pemustaka cenderung menghindari perpustakaan, mengalami penurunan kualitas tugas akhir, atau terjebak pada pencarian informasi instan di internet yang belum tentu valid. Strategi yang adaptif, mulai dari pendekatan interpersonal pustakawan yang lebih inklusif, redesain ruang yang lebih ramah pengguna (*user-friendly*), simplifikasi sistem temu kembali informasi, hingga program edukasi pemustaka (*user education*) yang interaktif, menjadi kunci utama. Pustakawan tidak lagi hanya berperan sebagai penjaga buku, melainkan sebagai konsultan informasi yang suportif. Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memetakan sejauh mana tingkat kecemasan yang dialami oleh pemustaka Polinela dan bagaimana langkah konkret yang telah maupun yang harus diambil oleh pihak perpustakaan. Berdasarkan pemaparan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“STRATEGI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI LAMPUNG (POLINELA) DALAM MENGATASI *LIBRARY ANXIETY* PEMUSTAKA”**.

C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, agar pembahasan penelitian ini terarah dan tidak keluar dari permasalahan yang ada, maka fokus penelitian ini adalah strategi pustakawan Polinela dalam mengatasi *library anxiety* dan sub-fokus penelitian adalah pemustaka..

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka pokok permasalahan yang diangkat dalam peneltitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi perpustakaan Polinela dalam mengatasi *library anxiety* pemustaka

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi perpustakaan Polinela dalam mengatasi *library anxiety* pemustaka

F. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai perilaku pemustaka dalam konteks perpustakaan, khususnya mengenai bagaimana strategi pustakawan Polinela dalam mengatasi *library anxiety* pemustakanya.

2. Praktis

1. Untuk penulis sendiri dapat memperoleh pengetahuan, pembelajaran, dan pengalaman baru dalam meneliti. Lalu diharapkan dapat berguna kedepannya teruntuk orang yang akan meneliti sesuai dengan tema yang sama.
2. Untuk akademik, hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi tentang pentingnya strategi pustakawan dalam mengatasi kendala pemustakanya yang mengalami *library anxiety*.

G. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan

1. Bayu Amengku Praja : Tingkat Library Anxiety Mahasiswa Terhadap Pemanfaatan Layanan Jurnal Elektronik (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kecemasan perpustakaan (*library anxiety*) yang dialami oleh mahasiswa Universitas Brawijaya serta menganalisis pengaruhnya terhadap pemanfaatan layanan jurnal elektronik yang tersedia di perpustakaan pusat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 398 responden mahasiswa aktif tahun 2021 menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kecemasan

perpustakaan mahasiswa berada pada kategori rendah, sementara pemanfaatan layanan jurnal elektronik tergolong tinggi. Meski demikian, hasil uji regresi linear sederhana membuktikan adanya pengaruh negatif yang signifikan antara kecemasan perpustakaan terhadap pemanfaatan jurnal elektronik dengan kontribusi pengaruh sebesar 20,9%, yang berarti semakin rendah tingkat kecemasan mahasiswa, maka pemanfaatan layanan jurnal elektronik akan semakin meningkat.¹⁶

2. Cut Putroe, Hisyam Syahputra : Pengaruh Transformasi Digital terhadap *Library Anxiety* di UPT. Perpustakaan UI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh transformasi digital terhadap kecemasan perpustakaan (*library anxiety*) yang dialami oleh pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dokumentasi kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana berbantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara transformasi digital terhadap *library anxiety*, dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05). Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2), transformasi digital memberikan pengaruh sebesar 28,1% terhadap tingkat kecemasan perpustakaan, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel penelitian ini. Secara keseluruhan, transformasi digital di perpustakaan tersebut telah berjalan dengan baik dan berada pada kategori tinggi,

¹⁶ Bayu Amengku Praja and Defrin Donna Kusuma, "Tingkat Library Anxiety Mahasiswa Terhadap Pemanfaatan Layanan Jurnal Elektronik (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)," *Riset Ekonomi* 3, no. 6 (2024): 713–28.

namun tetap memberikan dampak yang terukur terhadap tingkat kecemasan pemustaka dalam mengakses informasi.¹⁷

3. Tri Anggun Setyo Putri, Nina Mariani Noor : Strategi Penanggulangan *Library Anxiety* Pada Pengguna Perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi gejala-gejala kecemasan perpustakaan (*library anxiety*) serta mengeksplorasi peran dan kompetensi pustakawan dalam mengatasi fenomena tersebut guna meningkatkan efektivitas layanan perpustakaan. Metode penelitian yang digunakan adalah studi pustaka (*literature study*), di mana penulis mengumpulkan dan menganalisis berbagai literatur terkait faktor penyebab, deskripsi gejala, dan solusi atas fenomena kecemasan yang dialami pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *library anxiety* disebabkan oleh faktor psikologis seperti rasa takut bertanya, kurangnya rasa percaya diri, dan kerumitan dalam penggunaan fasilitas perpustakaan, yang memicu gejala berupa perubahan psikologis, perilaku menghindar, hingga gangguan kognitif. Sebagai solusi, penelitian menyimpulkan bahwa pustakawan harus menerapkan pendekatan layanan berbasis empati, memperkuat program literasi informasi, serta menyediakan layanan proaktif dan instruksi yang jelas untuk menciptakan lingkungan perpustakaan yang lebih nyaman dan inklusif bagi pemustaka.¹⁸
4. Muhamad Abdurokhim, Nurdin Laugu : *Library Anxiety* Pada Mahasiswa Baru Penyandang Disabilitas Tunanetra di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mendeskripsikan fenomena kecemasan perpustakaan (*library anxiety*) yang dialami oleh mahasiswa baru penyandang disabilitas tunanetra di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, termasuk

¹⁷ Cut Putroe Yuliana, "JIPIS Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Library Anxiety Di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh" 1, no. 1 (2022): 54–59.

¹⁸ Nina Mariani, "Strategi Penanggulangan Library Anxiety Pada Pengguna Perpustakaan," *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 9, no. 1 (2025), <https://doi.org/10.29240/tik.v9i1.11557>.

faktor-faktor penyebab dan dampaknya terhadap proses pencarian informasi. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif jenis studi kasus, di mana pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam terhadap mahasiswa tunanetra, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk mendapatkan gambaran utuh mengenai pengalaman subjektif informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa baru tunanetra mengalami *library anxiety* yang dipicu oleh hambatan aksesibilitas fisik, keterbatasan sarana prasarana pendukung disabilitas, serta kurangnya literasi mengenai tata cara layanan perpustakaan yang inklusif. Kecemasan ini bermanifestasi dalam bentuk perasaan tidak berdaya, kebingungan saat berinteraksi dengan teknologi informasi perpustakaan, dan ketergantungan yang tinggi pada bantuan orang lain, sehingga diperlukan strategi layanan yang lebih proaktif dan inklusif dari pihak perpustakaan untuk meminimalisir hambatan tersebut.¹⁹

5. Indah Widiyanti : Strategi Perpustakaan Dalam Menghadapi *Library Anxiety* Pada Perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*) Barito Kuala. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk kecemasan perpustakaan (*library anxiety*) yang dialami oleh siswa sebagai pemustaka di Perpustakaan GIBS serta menganalisis strategi yang diterapkan oleh pustakawan untuk mengatasi fenomena tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara mendalam kepada pustakawan dan siswa, serta dokumentasi untuk memperkuat temuan. Analisis data dilakukan secara sistematis mulai dari reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk kecemasan yang paling dominan

¹⁹ Nurdin Laugu, "Library Anxiety Pada Mahasiswa Baru Penyandang Disabilitas Tunanetra Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta" 12, no. 2 (2024): 121–36.

dirasakan siswa adalah ketakutan saat harus berinteraksi dengan pustakawan dan perasaan bingung terhadap prosedur penggunaan fasilitas perpustakaan. Untuk mengatasi hal tersebut, pustakawan Perpustakaan GIBS menerapkan strategi proaktif berupa pendekatan personal yang ramah, penyelenggaraan program literasi informasi (pendidikan pemakai), penyediaan petunjuk visual yang jelas di area perpustakaan, serta penciptaan suasana ruang baca yang inklusif dan nyaman guna meningkatkan kepercayaan diri siswa dalam memanfaatkan layanan perpustakaan secara mandiri.²⁰

Dari rangkuman penelitian terdahulu di atas maka penulis ingin menjelaskan perbedaan antara penelitian penulis dengan penelitian di atas. Dimana penelitian penulis lebih fokus kepada strategi perpustakaan dalam mengatasi kecemasan di perpustakaan. Strategi yang digunakan sebuah pustakawan dalam melayani pemustakanya sangatlah penting diperhatikan karena dapat berdampak pada kepuasan penggunaanya. Bagi Sebagian pemustaka yang mengalami *library anxiety* tentu saja pelayanan baik yang diberikan seorang pustakawan sangat membantu dalam menggunakan layanan perpustakaan. Oleh sebab itu strategi perpustakaan dalam mengatasi kecemasan tersebut sangatlah penting adanya. Sebab kecemasan pemustaka ini jika tidak ditindak serius dapat menghalangi jalannya pelayanan di perpustakaan.

Kondisi ini berdampak langsung pada penurunan tingkat pemanfaatan layanan. Mahasiswa atau pengguna yang merasa cemas sering kali tidak berani bertanya tentang prosedur peminjaman, denda keterlambatan, atau cara memperpanjang masa pinjam. Akibatnya, mereka dapat melakukan kesalahan administrasi (misalnya terlambat mengembalikan buku), atau tidak memanfaatkan fasilitas sirkulasi secara optimal. Selain itu, *library anxiety* juga

²⁰ Indah Widiyanti, "Library Anxiety Pemustaka Pada Perpustakaan GIBS (Global Islamic Boarding School) Barito Kuala" (Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2023).

menurunkan efektivitas komunikasi antara pustakawan dan pemustaka, karena rasa sungkan atau takut dianggap tidak tahu membuat pengguna enggan berinteraksi, padahal layanan sirkulasi sangat bergantung pada komunikasi dua arah.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Seorang peneliti sebelum melakukan proses penelitian, perlu mengenal dan memahami tentang karakteristik penelitian kualitatif dengan harapan dapat mempermudah saat proses penelitian dan dapat mengungkap informasi kualitatif secara teliti dalam prosesnya yang deskripsi-analisis dan penuh makna. Penelitian kualitatif dilakukan dengan karakteristik yang mendeskripsikan fakta atau suatu keadaan yang sebenarnya, namun laporan yang dibuat harus memperhatikan interpretasi ilmiah agar bagus hasilnya.²¹

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Universitas Politeknik Negeri Lampung Jl. Soekarno Hatta No.10, Rajabasa Raya, Kec. Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Lampung 35141

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang atau objek yang terlibat dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi dan data yang relevan dengan pertanyaan penelitian. . Penentuan sampel pada penelitian kualitatif tidak berdasarkan perhitungan statistik. Sampel yang dipilih berperan untuk

²¹ Rizal Safarudin, Martin Kustati, and Nana Sepriyanti, "Penelitian Kualitatif" *Journal Of Social Science Research* 3 (2023): 9680–94.

mendapatkan informasi yang maksimum.²² Subjek pada penelitian ini adalah pustakawan di Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung (POLINELA).

3. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Terdapat dua jenis sumber data yaitu:

a. Data Primer

Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apa pun. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung melalui teknik observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner. Sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data primer, data primer didapat melalui wawancara (kuesioner) sebagai penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan secara tidak langsung dari objek penelitian. Data sekunder yang diperoleh adalah dari sebuah situs internet, ataupun dari sebuah referensi yang sama dengan apa yang sedang diteliti oleh penulis.²³

²² Rahadhian Nindya Pratama and Yuli Rohmiyati, "Pengaruh Library Anxiety Taruna Terhadap Pemanfaatan Perpustakaan Di UPT Perpustakaan Politeknik Maritim Negeri Indonesia Semarang," *E-Journal Undip*, no. library anxiety (2019).

²³ Meita Sekar Sari and Muhammad Zefri, "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura," *Jurnal Ekonomi* 21, no. 3 (2019): 311.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Adler & Adler menyebutkan bahwa observasi merupakan salah satu dasar fundamental dari semua metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, khususnya menyangkut ilmu-ilmu sosial dan perilaku manusia. Observasi juga dipahami sebagai “andalan perusahaan etnografi. Maksudnya adalah observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dan pengaturan fisik dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus menerus dari lokus aktivitas bersifat alami untuk menghasilkan fakta. Oleh karena itu observasi merupakan bagian integral dari cakupan penelitian lapangan etnografi. Hadi mengartikan observasi sebagai proses komplek, tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis melibatkan pengamatan, persepsi, dan ingatan.²⁴

Observasi ini dilakukan di Politeknik Negeri Lampung dimana penulis mengamati secara langsung lokasi penelitian. memewancarai beberapa pengguna perpustakaan Politeknik Negeri Lampung. Jenis observasi yang digunakan yaitu observasi partisipan dimana peneliti terjun langsung dan ikut serta dalam kegiatan sehari-hari orang atau kelompok yang sedang diteliti. Tujuan dari observasi ini yaitu untuk mengumpulkan data mengenai *library anxiety* terhadap penggunaan layanan oleh pemustaka.

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden, di mana peneliti mengajukan pertanyaan untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan topik penelitian. Proses ini dapat dilakukan secara tatap muka,

²⁴ Hasyim Hasanah, “Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial),” *At-Taqaddum* 8, no. 1 (2017): 21, <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>.

melalui telepon, atau menggunakan teknologi komunikasi lainnya. Wawancara memungkinkan peneliti untuk menggali lebih dalam pandangan, pengalaman, dan perasaan responden, sehingga menghasilkan data kualitatif yang kaya dan mendalam. Jenis wawancara dapat bervariasi, mulai dari wawancara terstruktur dengan pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya, hingga wawancara semi-struktur atau tidak terstruktur yang memberikan kebebasan lebih kepada responden untuk menjelaskan jawaban mereka.²⁵ Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara secara terstruktur, yang mana penulis sudah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sebelum melaksanakan penelitian. Dalam proses pengumpulan data ini peneliti menyiapkan pertanyaan-pertanyaan terkait penelitian yang peneliti laksanakan. Peneliti mewawancarai pustakawan Perpustakaan Polinela guna mendapatkan informasi mengenai apa saja strategi yang mereka lakukan untuk mengatasi *library anxiety* pemustakanya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung suatu penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dokumentasi adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan secara sistematis dalam melakukan pencarian, penelitian, pengumpulan, penyediaan dan pemakaian melalui media tertentu untuk mendapatkan informasi, pengetahuan dan bukti serta menyebarkannya kepada pengguna. Dokumentasi dibedakan menjadi dua pengertian yang berbeda, pemisahan ini dibedakan pada jenis koleksi dokumennya itu sendiri, yang pertama dokumentasi korporil, artinya

²⁵ Rosaliza Mita, "Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif," *Jurnal Ilmu Budaya*, 2015.

penyimpanan dan temu kembali benda bukan pustaka seperti foto, preparat, dan benda-benda antik. Yang kedua dokumentasi literer, artinya dokumentasi pustaka. Dokumentasi lebih luas daripada arsip, karena dalam dokumentasi termasuk juga berbagai materi yang dicakup di perpustakaan seperti buku dan majalah, dokumentasi juga bertugas membuat dokumen baru dari dokumen yang ada berupa bibliografi, majalah indeks dan abstrak sesuai yang tidak dilakukan oleh arsip.²⁶ Data yang akan diperoleh peneliti untuk mendukung, melengkapi dan memperkuat data yang peneliti lakukan di Politeknik Negeri Lampung Dokumentasi yang diterapkan dipenelitian ini yaitu dokumentasi berupa hasil penelitian dengan informan, catatan hasil wawancara, arsip pengunjung perpustakaan, foto wawancara dan dokumen yang diperlukan.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif dilaksanakan dari peneliti terjun kelapangan secara langsung selama melakukan penelitian dan setelah melaksanakan penelitian. Milles dan Huges, dalam buku sugiyono menjelaskan, aktivitas dalam analisis data kualitatif berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas.” aktivitas dalam analisis data adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan Kesimpulan.

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemustan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka

²⁶ Purwono, “Konsep Dan Definisi Dokumentasi,” *Evaluation*, 2017, <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/PUST2241-M1.pdf>.

konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti. Reduksi data meliputi: (1) meringkas data, (2) mengkode, (3) menelusur tema, (4) membuat gugus-gugus. Caranya: seleksi ketat atas data, ringkasan atau uraian singkat, dan menggolongkannya ke dalam pola yang lebih luas.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

c. Conclusion atau Veyring (Penarikan simpulan)

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terusmenerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Kesimpulan-kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan cara: (1) memikirkan ulang selama penulisan, (2) tinjauan ulang catatan lapangan, (3) tinjauan kembali dan tukar pikiran antarteman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif, (4) upaya-upaya yang luas untuk

menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.²⁷

6. Uji Keabsahan Data

Untuk melakukan verifikasi atau validasi keabsahan data, lakukan cek, recheck, dan cross cek. Ini dikenal dengan teknik triangulasi. Dengan triangulasi, peneliti mengumpulkan data dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada. Dengan melakukan triangulasi, peneliti sekaligus mengumpulkan data untuk menguji kredibilitas data, yaitu menguji kredibilitas dari kombinasi berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data²⁸. Terdapat tiga triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu²⁹.

Peneliti menggunakan Triangulasi Teknik, triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda³⁰.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yaitu membahas mengenai struktur pembahasan penelitian yang dilakukan. Sistematika pembahasan pada penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

²⁷ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2019): 81, <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, ed. Sutopo, Kedua (Bandung: ALFABETA, 2023).

²⁹ Ajat Rukajat, *Metodologi Penelitian (Kualitatif Dan Kuantitatif)* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2024).

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I pada penelitian ini berisi pemaparan mengenai apa yang menjadi permasalahan yang akan diteliti dan diangkat dengan tetap berpegang pada penelitian terdahulu yang relevan, sehingga harus dilakukan dan memiliki perbedaan anatar penelitian ini dan penelitian terdahulu untuk meningkatkan daya tarik pembaca. Selain itu di bab ini juga membahas mengenai metode penelitian, seperti metode apa yang igunakan, dimana tepat penelitian, waktu penelitian, dari mana sumber datanya, bagaimana teknik pengumpulan data dan bagaimana teknik analisis datanya.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II ini berisi pemaparan mengenai beberapa teori yang berkaitan dengan judul penelitian yang akan dibahas menjadi landasan yang digunakan oleh peneliti untuk menjadi panduan. Adapun landasan teori pada penelitian ini yaitu mengenai strategi perpustakaan dan *library anxiety*.

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Bab III membahas mengenai gambaran umum objek yang akan diteliti dan penyajian fakta dan data penelitian

BAB IV ANALISIS PENELITIAN

Bab IV berisi pemaparam mengenai hasil dan pembahasan yang telah diteliti tentang profil objek penelitian, hasil penelitian dan pemaparan data hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan secara deskriptif berdasarkan fakta yang ada dilapangan. Data yang dikumpulkan lalu dianalisis untuk nantinya sampai pada kesimpulan-kesimpulan hasil analisis.

BAB V PENUTUP

Bab V ini berisi mengenai kesimpulan dan keseluruhan pembahasan serta saran terkait temuan-temuan hasil yang telah dilakukan.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Strategi

Penggunaan kata strategi lebih dikenal dalam bidang peperangan. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan oleh Arsyad bahwa kata strategi diambil dari bahasa Yunani “*stratego*” yang memiliki arti perencanaan untuk pemusnahan musuh-musuh melalui pemanfaatan sumber-sumber yang efektif.³¹

Definisi strategi menurut Chandler dalam buku Freddy adalah merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lariga serta prioritas alokasi sumber daya. Strategi merupakan respos secara terus-menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi.³²

Sedangkan menurut Quin mengartikan strategi adalah suatu bentuk atau rencana yang mengintegritaskan tujuan-tujuan utama, kebijakankebijakan dan rangkaian tindakan dalam organisasi dalam diformulasikan dengan baik, akan membantu penyusunan dan suatu organisasi menjadi suatu kesatuan yang utuh. Strategi pengalokasian sumber daya yang dimiliki perpustakaan menjad suatu bentuk yang unik dan dapat bertahan. Strategi yang baik adalah strategi yang disusun berdasarkan kemampuan intemnal perpustakaan kelemahan perpustakaan, antisipasi perubahan dalam lingkungan.³³

Lebih lanjut, Handari mengemukakan bahwa strategi dalam sebuah manajemen organisasi dapat diartikan sebagai kiat, cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematik dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang terarah pada tujuan organisasi. Dari beberapa pendapat diatas, maka strategi dapat diartikan sebagai suatu rencana yang disusun oleh manajemen

31 Amirullah, “Strategi Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Literasi Mahasiswa : Strategi Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Efektivitas Penyediaan Literatur.”

³² Freddy Rangkuti. 2006. Riset Pemasaran. Gramedia Pustaka Utara

³³ Quinn. 1999. Strategi Pemasaran. Jakarta: Universitas Indonesia

untuk mencapai tujuan yang diinginkan, rencana ini meliputi tujuan, kebijakan, dan tindakan yang harus dilakukan oleh sebuah perpustakaan dalam mempertahankan eksistensi.

Handari juga menyebutkan tentang perumusan strategi dimana menurut beliau perumusan strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah ke depan yang dimaksudkan untuk membangun visi dan misi organisasi, menetapkan tujuan strategis dan keuangan perusahaan, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam rangka menyediakan customer value terbaik. Beberapa langkah yang perlu dilakukan perusahaan dalam merumuskan strategi, yaitu:

1. Mengidentifikasi lingkungan yang akan dimasuki oleh perusahaan dimasa depan dan menentukan misi perusahaan untuk mencapai visi yang dicita-citakan dalam lingkungan tersebut.
2. Melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal untuk mengukur kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang akan dihadapi oleh perusahaan dalam menjalankan misinya.
3. Merumuskan faktor-faktor ukuran keberhasilan (key success factors) dari strategi-strategi yang dirancang berdasarkan analisis sebelumnya.
4. Menentukan tujuan dan target terukur, mengevaluasi berbagai alternatif strategi dengan mempertimbangkan sumber daya yang dimiliki dan kondisi eksternal yang dihadapi.
5. Memilih strategi yang paling sesuai untuk mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjang.³⁴

B. Pengertian *Library Anxiety*

Istilah Perpustakaan dalam bahasa Inggris adalah *library*, *maktabah* (bahasa Arab), *biblioteca* (bahasa Italia), *bibliotheque* (bahasa Prancis), *bibliothek* (bahasa Jerman) dan *bibliotheek* (bahasa Belanda). Pengertian perpustakaan adalah kumpulan bahan informasi yang terdiri dari bahan

³⁴ Handari, N. 2005. Manajemen Strategi Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan. Yogyakarta: Gajamada University Press.

buku/book materials dan bahan nonbuku/ non book materials yang disusun dengan sistem tertentu dipersiapkan untuk diambil manfaatnya/ pengertiannya. Tidak untuk dimiliki sebagian maupun keseluruhannya³⁵. Perpustakaan merupakan sebuah organisasi yang memberikan layanan terkait dengan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya³⁶. Perpustakaan sendiri difungsikan untuk dapat menyediakan koleksi, memberikan informasi, bahkan melestarikan dan menyimpan berbagai karya sebagai acuan atau keperluan dalam penelitian & Pendidikan.³⁷

Perpustakaan mempunyai beberapa fungsi, yang diantaranya adalah:

1. Fungsi Penelitian

Perpustakaan berfungsi sebagai jawaban terhadap berbagai pertanyaan ilmiah.

2. Fungsi pendidikan

Perpustakaan memberikan kesempatan kepada siswa untuk menambah pengetahuan atau mempelajari kembali materimateri pelajaran yang telah diberikan oleh guru di kelas.

3. Fungsi rekreasi

Perpustakaan memberikan kesempatan kepada pengunjung untuk menikmati bahan yang ada

4. Fungsi informasi

Perpustakaan berfungsi sebagai tempat mencari informasi yang berkenaan dengan pemenuhan rasa ingin tahu dari pengunjung perpustakaan.

Fungsi Pendidikan Perpustakaan merupakan sarana pendidikan nonformal dan informal. Artinya perpustakaan

³⁵ Sri Rahayu, "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat," 2017, 102–3.

³⁶ Irva Yunita and Reza Nawafella Alya Parangu, "Layanan Readers Advisory Dalam Mewujudkan Layanan Referensi Yang Prima Pada Perpustakaan," *Perpustakaan Dan Ilmu Informasi* 4 (2022): 71–86, <https://doi.org/10.24036/ib.v4i1.362>.

³⁷ Mezan Kesuma, Irva Yunita, and Mutiara Cahyani Putri, "Penggunaan Sistem Klasifikasi Di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung Sebagai Bentuk Peningkatan Pengelolaan Perpustakaan," *Baitul 'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 5, no. 2 (2021): 85–96.

merupakan tempat belajar diluar bangku sekolah maupun dalam lingkungan pendidikan. Untuk memelihara efisiensi dan efektivitas proses belajar mengajar. Dengan adanya perpustakaan di sebuah sekolah atau perguruan tinggi dapat membantu pengguna perpustakaan bisa lebih cepat dalam membantu mencari literatur atau bahan untuk proses pembelajaran.³⁸

Constance A. Mellon dalam bukunya *Library Anxiety: Theory, Research, and Applications*" mendefinisikan *library anxiety* sebagai perasaan takut dan cemas yang dialami oleh pemustaka saat mereka harus mencari informasi di perpustakaan. *Library anxiety* adalah kekhawatiran yang dirasakan oleh pemustaka ketika berinteraksi dengan lingkungan perpustakaan, yang sering kali membuat mereka merasa tidak berdaya dan malu untuk mengungkapkan ketidaktahuan mereka. *Library anxiety*, menurut Constance A. Mellon, adalah perasaan cemas dan takut yang dialami oleh pemustaka saat harus berinteraksi dengan perpustakaan dan mencari informasi. Dalam pandangannya, kecemasan ini muncul karena pemustaka merasa tidak berdaya dan malu untuk mengungkapkan ketidaktahuan mereka mengenai cara menggunakan sumber daya perpustakaan. Faktor-faktor yang memicu *library anxiety* meliputi kurangnya pengetahuan tentang prosedur perpustakaan, ketidakpahaman tentang cara mengakses informasi, dan ketakutan terhadap interaksi dengan pustakawan yang dianggap mengintimidasi. Mellon menekankan bahwa kondisi ini dapat menghambat kemampuan pemustaka untuk memanfaatkan perpustakaan secara efektif, sehingga berdampak negatif pada pengalaman belajar mereka.³⁹

Saat berada di perpustakaan banyak pemustaka yang masih bingung dalam memanfaatkan perpustakaan. Kebingungan yang dialami pemustaka termasuk dalam kecemasan perpustakaan. Kecemasan merupakan perasaan yang alamiah dimiliki manusia. Perasaan cemas biasa dialami saat

³⁸ Ahmad Eskha, "Peran Perpustakaan Sebagai Sumber Belajar," *Jurnal Imam Bonjol : Kajian Ilmu Informasi Dan Perpustakaan* Vol 2, No (2018): 12–18.

³⁹ Constance A. Mellon, "Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development," *College and Research Libraries* 76, no. 3 (2015): 276–82, <https://doi.org/10.5860/crl.76.3.276>.

seseorang merasa tidak nyaman, khawatir, atau merasa ada bahaya dari luar dirinya yang mengancam. Perasaan ini dapat terjadi di mana saja, tak terkecuali ketika seseorang berada di perpustakaan yang biasa disebut dengan *library anxiety*.⁴⁰

Kecemasan terkait perpustakaan menyebabkan tantangan psikologis bagi pustakawan, yang memerlukan kesadaran perpustakaan terhadap masalah ini. Kecemasan ini dapat menimbulkan rasa khawatir, gelisah, atau malu saat berinteraksi dengan petugas perpustakaan. Ini bisa disebabkan oleh pengalaman negatif sebelumnya di perpustakaan, kurangnya kepercayaan diri, ketidaknyamanan, kurangnya keterampilan perpustakaan, atau tidak akrab dengan prosedur perpustakaan. Selain itu, merasa tidak mampu mencari sumber referensi dan memanfaatkan layanan perpustakaan bisa menghambat kemajuan akademik mahasiswa.⁴¹

Beberapa tahun setelah *Grounded Theory* yang dikeluarkan oleh Mellon, Sharon Lee Bostick mengemukakan teorinya mengenai *Library Anxiety Scale (LAS)*, yaitu indikator kecemasan di perpustakaan yang memudahkan identifikasi kecemasan yang dialami pengguna secara individual. Indikator ini terdiri dari lima dimensi yaitu:

- 1) Hambatan dengan staf, Pemustaka merasa pustakawan itu menakutkan, terlalu sibuk, atau tidak ramah. Gejala yang timbul yaitu pemustaka merasa sungkan atau takut untuk bertanya meskipun mereka sedang kesulitan mencari referensi. Ada anggapan bahwa pustakawan akan menghakimi pertanyaan mereka.
- 2) Hambatan efektif, Pemustaka merasa dirinya adalah satu-satunya orang yang tidak mengerti cara kerja perpustakaan. Gejalanya muncul perasaan bahwa mahasiswa lain jauh lebih

⁴⁰ Annisa Dwi Cahyaningtyas and Yuli Rohmiyati, "Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Library Anxiety Pada Pemustaka Di Perpustakaan Sma Negeri 1 Tegal," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6, no. 3 (2017): 511–20, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23183>.

⁴¹ Atania Syauqilla Nibras and Sri Rohyanti Zulaikha, "Library Anxiety Destruction at STIPRAM Library," *Journal of Education and Humanities* 1, no. 3 (2023): 47–55.

pintar dan terampil dalam mencari buku atau menggunakan fasilitas, sementara dirinya merasa bodoh atau kurang pandai

- 3) Hambatan kenyamanan dengan perpustakaan, Pemustaka merasa perpustakaan adalah tempat yang kaku, membosankan, atau terlalu formal. Gejalanya pemustaka merasa tidak betah berlama-lama, merasa suasana perpustakaan terlalu sunyi sehingga takut membuat sedikit saja suara (seperti suara sepatu atau tarikan kursi).
- 4) Pengetahuan tentang perpustakaan, Pemustaka kebingungan terhadap tata letak rak, sistem klasifikasi (misal: kode DDC), atau cara kerja katalog online (OPAC). Gejalanya pemustaka menghabiskan waktu terlalu lama hanya untuk mencari lokasi buku dan sering kali menyerah sebelum menemukannya karena tidak tahu harus mulai dari mana.
- 5) Hambatan mekanis, Pemustaka takut salah mengoperasikan alat di perpustakaan. Gejalanya pemustaka merasa gugup saat harus menggunakan mesin fotokopi, printer, pemindai (scanner), atau komputer di perpustakaan karena takut merusaknya atau terlihat gagap teknologi di depan orang lain.⁴²

Nopriyanto telah menggunakan tiga skala pengukuran yaitu, LAS, P-LAS, dan C-LAS untuk mengetahui faktor-faktor penyebab kecemasan di perpustakaan. terdapat 8 faktor yang memengaruhi kecemasan di perpustakaan, diantaranya:

1. Hambatan pelayanan oleh pustakawan
Ketika pemustaka tidak dilayani dengan baik, mereka akan mendapatkan pengalaman buruk dalam perpustakaan dan akan membuat pemustaka enggan meminta bantuan. Sikap dan pelayanan yang buruk dari pustakawan akan menimbulkan perasaan tidak nyaman dan akan menyebabkan kecemasan di perpustakaan.
2. Hambatan afektif
Pemustaka yang tidak memiliki keterampilan yang memadai akan mengalami kesulitan dalam menggunakan

⁴² Riska Handayani, "Analisis Kecemasan Mahasiswa Di UPT Perpustakaan Univeristas Ibnu Chaldun Jakarta: Survei Library Anxiety Scale" (UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024).

perpustakaan. Melihat pemustaka lain yang lebih lihai dalam menggunakan perpustakaan, akan menciptakan rasa malu dan mengubur nyali untuk bertanya kepada pustakawan.

3. Hambatan kenyamanan perpustakaan

Tujuan didirikannya perpustakaan yakni untuk memberikan layanan kepada pengguna. Maka dari itu, perpustakaan tidak boleh lengah dalam memberikan rasa nyaman dan aman. Adanya jaminan dari rasa tersebut di lingkungan perpustakaan membuat pemustaka terhindar dari rasa cemas.

4. Pengetahuan tentang perpustakaan

Ketika pemustaka tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang perpustakaan, tentu akan menimbulkan rasa bingung untuk menggunakan perpustakaan. Hal tersebut akan menimbulkan rasa cemas karena tidak mampu mengoperasikan segala sesuatu yang ada di perpustakaan.

5. Hambatan mekanis/teknologi

Pengaplikasian teknologi yang diterapkan di lingkungan perpustakaan juga menyebabkan kecemasan bagi pemustaka. Rasa cemas tersebut muncul karena pemustaka tidak dapat mengoperasikan teknologi dan menghambat proses pemanfaatan perpustakaan

6. Hambatan temu kembali informasi

Saat mengakses sumber informasi elektronik, pemustaka sering mengalami hambatan dengan sistem temu kembali perpustakaan. Hambatan tersebut dapat terjadi karena tampilan antarmuka yang sulit dimengerti oleh pengguna atau bisa juga karena sistem temu kembali perpustakaan yang kurang baik.

7. Hambatan regulasi

Hambatan regulasi erat kaitannya dengan aturan-aturan yang berlaku di perpustakaan, dimana aturan tersebut wajib dipatuhi oleh seluruh pemustaka. Regulasi yang terlalu ketat akan membuat pemustaka enggan berkunjung ke perpustakaan dan memilih untuk menghindari perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

8. Hambatan sumber informasi

Kekurangan koleksi cetak atau tidak ditemukannya koleksi cetak di rak akan menimbulkan kecemasan di perpustakaan. Begitu juga sebaliknya, untuk mengakses koleksi elektronik, perpustakaan membutuhkan jaringan internet yang stabil agar pemustaka bisa menemukan sumber informasi yang dibutuhkan dan terhindar dari kecemasan.⁴³

Library anxiety bukan sekadar rasa malas ke perpustakaan, ini adalah kondisi psikologis di mana pengguna merasa kewalahan, takut, dan merasa "bodoh" saat berada di lingkungan perpustakaan, ketika banyak pemustaka mengalami kecemasan ini, operasional dan layanan perpustakaan akan terhambat secara signifikan. Terbatasnya pengetahuan pemustaka akan banyaknya informasi yang disediakan perpustakaan tentang cara mencari informasi tersebut membuat mereka merasa tidak nyaman dan takut dalam menggunakan perpustakaan, mengharuskan pustakawan mempunyai peran yang bisa menjembatani antara informasi dan para civitas akademika. Pustakawan harus mengetahui secara detail kebutuhan informasi yang beragam dari pemustaka. Stereotip negatif pustakawan di kalangan pemustaka menjadikan pustakawan kurang disukai oleh pemustaka, padahal mereka tidak pernah berinteraksi secara langsung dengan pustakawan. Gambaran yang melekat pada kebanyakan pemustaka pada pustakawan membuat pemustaka takut bertanya, sungkan bertanya, dan membuat merasa merepotkan pustakawan. Adapun penyebab lain dari kecemasan perpustakaan di antaranya hubungan sosial individu, perbedaan gaya belajar, kemampuan menggunakan komputer, ketakutan berkomunikasi, jarang menggunakan perpustakaan, tidak ada kontak dengan pustakawan, dan

⁴³ Rahayu and Rohmadi, "Pengaruh Kecemasan Di Perpustakaan Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka Pada Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta."

termasuk sikap pesimis terhadap harapan apa yang akan dicapai.⁴⁴

1. Pengertian Pemustaka

Menurut Wiji Suwarno, pemustaka dapat didefinisikan sebagai individu atau kelompok yang menggunakan layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi, pengetahuan, atau hiburan. Pemustaka tidak hanya terbatas pada mereka yang meminjam buku, tetapi juga mencakup pengguna yang mengakses berbagai sumber informasi, baik secara fisik maupun digital. Dalam pandangan Suwarno, pemustaka memiliki peran aktif dalam proses pencarian informasi, di mana mereka diharapkan dapat memanfaatkan fasilitas dan layanan yang disediakan oleh perpustakaan dengan baik. Pemustaka juga perlu dilihat sebagai mitra dalam pengembangan layanan perpustakaan, sehingga perpustakaan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan mereka.⁴⁵ Sedangkan menurut Sulistyio Basuki pengguna perpustakaan adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan data primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Setelah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut UU no 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 9 ialah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.⁴⁶

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemustaka ialah pengguna perpustakaan, baik perseorangan

⁴⁴ Aulia Rachma Febriani, "Analisis Tingkat Library Anxiety Mahasiswa Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang" (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2025).

⁴⁵ Aprilke M. Loho and Ardjunius Tabaga Syane Harinda, "10926-21805-1-Sm," *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Negeri Manado* V, no. 1 (2022).

⁴⁶ Khoizin Abror, "Persepsi Pemustaka Tentang Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen" (2013).

maupun kelompok yang memanfaatkan layanan, fasilitas dan koleksi yang tersedia di perpustakaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abror, Khoizin. “Persepsi Pemustaka Tentang Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen,” 2013.
- Amirullah, Ravi Udin. “Strategi Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Literasi Mahasiswa : Strategi Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Efektivitas Penyediaan Literatur.” *Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2022): 1–12.
- Cahyaningtyas, Annisa Dwi, and Yuli Rohmiyati. “Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Library Anxiety Pada Pemustaka Di Perpustakaan Sma Negeri 1 Tegal.” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6, no. 3 (2017): 511–20. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23183>.
- Eskha, Ahmad. “Peran Perpustakaan Sebagai Sumber Belajar.” *Jurnal Imam Bonjol : Kajian Ilmu Informasi Dan Perpustakaan* Vol 2, No (2018): 12–18.
- Fatmawati, Endang. “Kecemasan Pemustaka: Salah Satu Penyebab Rendahnya Tingkat Fisik Kunjungan Ke Perpustakaan.” *Media Pustakawan* 26, no. 1 (2019): 52–59.
- Fatmawati, Riya, and Sri Rohyati Zulaikha. “Library Anxiety Mahasiswa Asing Di Perpustakaan” 43, no. 1 (2022): 43–53. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v43i1.781>.
- Febriani, Aulia Rachma. “Analisis Tingkat Library Anxiety Mahasiswa Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2025.
- Handayani, Riska. “Analisis Kecemasan Mahasiswa Di UPT Perpustakaan Univeristas Ibnu Chaldun Jakarta: Survei Library Anxiety Scale.” UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2024.
- Hasanah, Hasyim. “Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial).” *At-Taqaddum* 8, no. 1 (2017): 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>.

- Kesuma, Mezan, Irva Yunita, and Mutiara Cahyani Putri. "Penggunaan Sistem Klasifikasi Di Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung Sebagai Bentuk Peningkatan Pengelolaan Perpustakaan." *Baitul 'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 5, no. 2 (2021): 85–96.
- Laugu, Nurdin. "Library Anxiety Pada Mahasiswa Baru Penyandang Disabilitas Tunanetra Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta" 12, no. 2 (2024): 121–36.
- Loho, Aprilke M., and Ardjunius Tabaga Syane Harinda. "10926-21805-1-Sm." *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Negeri Manado* V, no. 1 (2016).
- Mardiastuti, Aprilia. "Efektivitas Bimbingan Pemakaian Sumber-Sumber Rujukan (Bpsr) Terhadap Kecemasan Di Perpustakaan (. " Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, 2017.
- Mariani, Nina. "Strategi Penanggulangan Library Anxiety Pada Pengguna Perpustakaan." *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 9, no. 1 (2025). <https://doi.org/10.29240/tik.v9i1.11557>.
- Mellon, Constance A. "Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development." *College and Research Libraries* 76, no. 3 (2015): 276–82. <https://doi.org/10.5860/crl.76.3.276>.
- Miftach, Ilham. "Library Anxiety Pada Mahasiswa Tingkat Awal: Studi Kuantitatif Di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning." Lancang Kuning, 2024.
- Mita, Rosaliza. "Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Ilmu Budaya*, 2015.
- Nibras, Atania Syauqilla, and Sri Rohyanti Zulaikha. "Library Anxiety Destruction at STIPRAM Library." *Journal of Education and Humanities* 1, no. 3 (2023): 47–55.
- Praja, Bayu Amengku, and Defrin Donna Kusuma. "Tingkat Library Anxiety Mahasiswa Terhadap Pemanfaatan Layanan Jurnal Elektronik (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)." *Riset Ekonomi* 3, no. 6 (2024): 713–28.

- Pratama, Rahadhian Nindya, and Yuli Rohmiyati. "Pengaruh Library Anxiety Taruna Terhadap Pemanfaatan Perpustakaan Di UPT Perpustakaan Politeknik Maritim Negeri Indonesia Semarang." *E-Journal Undip*, no. library anxiety (2019).
- Purwono. "Konsep Dan Definisi Dokumentasi." *Evaluation*, 2017. <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/PUST2241-M1.pdf>.
- Rahayu, Annisa, and Djazim Rohmadi. "Pengaruh Kecemasan Di Perpustakaan Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka Pada Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta." *FIHRIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 18, no. 1 (2014): 96–113.
- Rahayu, Sri. "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat," 2017, 102–3.
- Rahayuningsih, Anni, and Ana Irhandayaningsih. "Jurnal Universitas Diponegoro." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 8, no. 2013 (2018): 2014–17.
- Ravena, Rika, and Athanasia Octaviani Puspita Dewi. "Library Anxiety Pada Mahasiswa Tingkat Akhir: Studi Kualitatif Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang." *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi* 5, no. 4 (2021): 527–42. <https://doi.org/10.14710/anuva.5.4.527-542>.
- Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif." *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2019): 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.
- Rizkyantha, Okky. "Destruksi Kecemasan Akan Perpustakaan" 10, no. 1 (2018): 33–47.
- Rukajat, Ajat. *Metodologi Penelitian (Kualitatif Dan Kuantitatif)*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2024.
- Safarudin, Rizal, Martin Kustati, and Nana Sepriyanti. "Penelitian Kualitatif" 3 (2023): 9680–94.
- Sari, Meita Sekar, and Muhammad Zefri. "Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, Dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta

- Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura.” *Jurnal Ekonomi* 21, no. 3 (2019): 311.
- Sari, Shinta Nofita, and M Rinaldo Marajari. “Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.” *Lensa Mutiara Komunikasi*, 2019, 36–48.
- Silvia, Indah, Muhamad Bisri Mustofa, and Ahmad Basyori. “Proses Komunikasi Interpersonal Dalam Lingkup Perpustakaan Melalui Model Konseling Layanan.” *El-Pustaka* 02, no. 01 (2021): 35–43. <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v2i1.8769>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Edited by Sutopo. Kedua. Bandung: ALFABETA, 2023.
- Widiyanti, Indah. “Library Anxiety Pemustaka Pada Perpustakaan GIBS (Global Islamic Boarding School) Barito Kuala.” Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2023.
- Yolanfika, Alvina, Nurhayani Nurhayani, and Yusniah Yusniah. “Upaya Pustakawan Dalam Menghadapi Library Anxiety Di Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kota Langsa.” *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat* 3, no. 1 (2023): 902–12. <https://doi.org/10.56832/edu.v3i1.335>.
- Yuliana, Cut Putroe. “JIPIS Pengaruh Transformasi Digital Terhadap Library Anxiety Di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh” 1, no. 1 (2022): 54–59.
- Yunita, Irva, and Reza Nawafella Alya Parangu. “Layanan Readers Advisory Dalam Mewujudkan Layanan Referensi Yang Prima Pada Perpustakaan.” *Perpustakaan Dan Ilmu Informasi* 4 (2022): 71–86. <https://doi.org/10.24036/ib.v4i1.362>.
- Zain, Gusnar, Sefri Doni, Rahmi Yunita, and Sisi Susanti. “Peningkatan Kompetensi Pengelola Perpustakaan Sekolah Di Kabupaten Solok Selatan.” *Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi* 11, no. 2 (2019): 210–21. <https://doi.org/10.37108/shaut.v11i2.248>.

LAMPIRAN



Lampiran 1**TRASNKIP WAWANCARA****Identitas Informan**

Nama Informan : Dr. Ir. Suraya Kaffi Syahfura, M.T.A
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Profesi : Kepala Perpustakaan Polinela
 Tanggal Wawancara : 09 Juli 2026

Keterangan

P : Pewawancara

NI : Nama Informan

P : Bagaimana pengamatan Bapak/Ibu terhadap perilaku mahasiswa saat pertama kali berkunjung ke perpustakaan POLINELA

NI : Sejauh ini yang ibu lihat ada sebagian mahasiswa yang bingung, ada yang langsung ke rak, ada yang langsung ke layanan sirkulasi. Jadi bervariasi, tidak semuanya bingung. Biasanya petugas yang akan bertanya, jika terlihat ada mahasiswa yang kebingungan akan langsung dihamperi

P : Apakah pihak perpustakaan menyadari adanya hambatan psikologis (kecemasan) yang dialami mahasiswa saat menggunakan fasilitas atau mencari koleksi?

NI : Ibu sengaja membuat ruangan yang strategis untuk melihat kegiatan mahasiswa, jika terlihat kesusahan makan akan dihamperi untuk bertanya kebutuhan pemustaka, petugas layanan sirkulasi juga melakukan hal yang sama

P : Bagaimana strategi atau standar pelayanan (SOP) yang diterapkan di perpustakaan ini untuk memastikan staf selalu terlihat ramah, terbuka, dan approachable (mudah didekati), sehingga dapat mengikis persepsi pemustaka yang merasa takut atau sungkan untuk menyapa?

NI : Kami selalu menerapkan sikap ramah, terutama yang di bagian pelayanan, untuk ngubah gaya bahasa jadi lebih kasual tapi tetep sopan. Mahasiswa zaman sekarang, kalau kita layani pakai bahasa yang terlalu formal atau birokratis,

mereka malah makin segan dan jaga jarak. Makanya kita posisikan diri kayak kakak tingkat atau mentor mereka aja. Ngobrolnya santai, ramah, dan tidak pakai nada tinggi. Kalau suasananya cair, otomatis stigma 'pustakawan galak' itu bakal hilang dengan sendirinya.

P : Ketika pustakawan sedang melakukan pekerjaan administratif yang padat di meja layanan (seperti inputing data atau shelving), bagaimana strategi Anda agar tetap terlihat 'bersedia diganggu' oleh pemustaka yang sedang kesulitan mencari referensi?

NI : Kalau posisinya lagi shelving (menyusun buku di rak), ini sebenarnya momen paling pas buat memotong jarak dengan mahasiswa. Strategi saya, kalau lagi pegang tumpukan buku dan melihat ada mahasiswa yang celingukan di lorong sebelah, saya sengaja samperin lorong itu sambil bawa satu-dua buku. Saya jadikan aktivitas menyusun buku itu sebagai alasan untuk berada di dekat mereka.

P : Mengingat banyak pemustaka yang lebih memilih bingung sendirian daripada bertanya, apakah ada program atau inisiatif proaktif dari pustakawan—misalnya layanan jemput bola, roving librarian (pustakawan keliling), atau pemanfaatan teknologi digital—untuk merangkul pemustaka yang sungkan tersebut?

NI : Kami sangat paham karakteristik mahasiswa yang 'mending sesat di jalan daripada nanya ke pustakawan'. Makanya, kami menerapkan sistem roving librarian atau pustakawan keliling terutama di jam-jam padat kuliah. Staf kami tidak hanya diam di meja sirkulasi, tapi bergantian jalan memutar ke area loker, lorong rak, sampai ruang baca.

P : Apakah pustakawan langsung memberikan arahan atau membantu langsung seorang pemustaka yang kebingungan?

NI : Di lapangan, sering kali bentuk bantuan langsung kami itu berupa pengantaran sampai ke pembatas baris rak. Jadi misalnya ada yang bingung, kita tidak cuma bilang 'Ada di lantai dua rak nomor tiga, ya.' Itu bikin mereka makin cemas. Minimal, staf kami akan berdiri, berjalan keluar dari meja layanan, lalu mengantar mahasiswa itu sampai ke depan

lorong koleksi yang dimaksud sambil menunjuk baris raknya. Begitu mereka sudah di posisi yang benar, baru kita lepas agar mereka bisa memilih buku yang paling cocok secara mandiri.

P : Dalam keseharian di meja layanan, apakah Anda sering menemui mahasiswa yang terlihat ragu-ragu, cemas, atau kebingungan di depan rak buku namun enggan untuk meminta bantuan karena merasa minder atau takut dianggap tidak tahu?

NI : Kalau mau jujur, itu makanan sehari-hari kami di meja layanan. Realitanya, mahasiswa sekarang kalau bingung di depan rak, jurus andalan mereka adalah langsung ngeluarin HP dan pura-pura sibuk ngetik atau teleponan. Mereka sengaja buang muka kalau pustakawan lewat karena takut ditanya.

P : Strategi komunikasi interpersonal seperti apa (misalnya penerapan formula Senyum, Sapa, Ramah) yang Anda lakukan secara spontan untuk mencairkan ketegangan mahasiswa yang merasa "bodoh" atau tidak kompeten saat mencari informasi?

NI : Cara spontan paling ampuh untuk mencairkan ketegangan mahasiswa yang merasa bodoh adalah dengan memvalidasi kesulitan mereka. Misalnya dengan mengatakan bahwa tidak hanya mereka yang merasa demikian namun ada beberapa orang lain yang merasakan hal yang sama.

P : Bagaimana perpustakaan mendesain program orientasi (seperti pendidikan pemakai) agar tidak sekadar mengajarkan materi teknis, tetapi juga mampu membangun rasa percaya diri mahasiswa baru dan mengikis persepsi bahwa "hanya mereka sendiri yang tidak mengerti cara kerja perpustakaan?

NI : Kami menjalankan program dengan sebaik-baiknya, dimana tidak hanya diajarkan sekali tentang cara penggunaan perpustakaan digital atau konvensional namun pustakawan memastikan setiap materi yang diajarkan benar benar dipahami oleh pemustaka.

P : Suasana perpustakaan konvensional sering dianggap kaku, membosankan, atau terlalu sunyi hingga membuat mahasiswa takut membuat suara sekecil apa pun (seperti gesekan kursi atau langkah kaki). Bagaimana pihak perpustakaan

mengondisikan ruang baca agar suasana terasa lebih santai, ramah, dan tidak mengintimidasi pemustaka?

NI : Kami secara berkala mengumpulkan masukan melalui kotak saran. Hasil evaluasi tersebut menjadi dasar untuk memperbaiki tata ruang, layanan, dan aturan perpustakaan. Dengan melibatkan pemustaka dalam pengambilan keputusan, suasana perpustakaan menjadi lebih sesuai dengan kebutuhan mereka sehingga terasa nyaman, santai, dan tidak mengintimidasi.

P : Selain penyediaan meja dan kursi, fasilitas penunjang apa lagi yang disediakan perpustakaan (seperti optimalisasi jaringan Wi-Fi yang stabil atau tata pencahayaan) untuk memastikan mahasiswa merasa nyaman berlama-lama melakukan aktivitas akademis di sana?

NI : Selain meja dan kursi, kami memprioritaskan penyediaan jaringan Wi-Fi yang stabil dan menjangkau seluruh area perpustakaan. Kami juga menyediakan banyak stop kontak dan charging station agar mahasiswa dapat menggunakan laptop maupun gawai tanpa khawatir kehabisan daya.

P : Apakah ada strategi khusus dari pihak perpustakaan untuk membuat nyaman para pemustaka saat berada di perpustakaan?

NI : Salah satu strategi yang kami terapkan adalah menciptakan suasana perpustakaan yang tidak terasa kaku. Pustakawan berusaha membangun komunikasi yang baik dengan pemustaka sehingga mereka merasa lebih nyaman untuk bertanya atau meminta bantuan ketika membutuhkan informasi.

P : Mengingat gejalanya mahasiswa sering menghabiskan waktu terlalu lama dan menyerah di depan rak, bagaimana penataan denah perpustakaan dan sistem pelabelan subjek pada setiap rak didesain agar dapat menjadi pemandu visual (visual guide) yang mempermudah mahasiswa yang tidak paham cara mencari koleksi?

NI : Kami menyusun koleksi berdasarkan nomor klasifikasi dan setiap rak diberi label yang jelas sesuai subjeknya. Jadi hal ini

bisa membantu pemustaka untuk mencari koleksi dengan mudah.

P : Apakah ada program seperti Pendidikan pemakai untuk mensosialisasikan cara menggunakan perpustakaan?

NI : Ya, program pendidikan pemakai menjadi salah satu upaya kami untuk meningkatkan literasi informasi mahasiswa. Selain mengenalkan fasilitas perpustakaan, kami juga memberikan pemahaman tentang cara menelusur informasi secara efektif sehingga mahasiswa tidak mengalami kesulitan ketika mencari bahan pustaka untuk tugas atau penelitian.

P : Mengenai peluncuran Program simpel, bagaimana sistem daring ini didesain untuk membantu mahasiswa yang sering bingung mencari lokasi fisik buku? Apakah layanan online ini memotong alur birokrasi penelusuran yang rumit sehingga mahasiswa tidak perlu lagi mengalami disorientasi di dalam gedung?

NI : Melalui Program simpel, mahasiswa cukup memasukkan judul buku, nama pengarang, atau kata kunci pada kolom pencarian. Sistem kemudian menampilkan informasi lengkap mengenai koleksi yang dicari.

P : Hambatan mekanis ditandai dengan gejala mahasiswa gugup atau takut merusak alat seperti komputer perpustakaan atau perangkat pemindai (scanner). Bagaimana strategi pustakawan dalam memberikan pendampingan langsung agar mahasiswa tidak merasa malu atau dihakimi saat mereka terlihat gagap teknologi di depan orang lain?

NI : Kami berusaha memberikan pelayanan yang bersifat edukatif, bukan hanya membantu menyelesaikan masalah saat itu. Setelah mahasiswa berhasil menggunakan perangkat, kami juga menjelaskan fungsi setiap langkah agar pada kesempatan berikutnya mereka dapat mengoperasikan fasilitas tersebut secara mandiri tanpa harus selalu didampingi.”

P : Peluncuran Program simpel di tahun 2026 bertujuan menyediakan layanan onlinesatu pintu (meminjam ruangan, bebas pustaka, dll). Bagaimana perpustakaan memastikan bahwa sistem/aplikasi ini memiliki tampilan yang ramah pengguna (user-friendly) sehingga tidak justru menimbulkan

ketakutan mekanis baru bagi mahasiswa yang kurang mahir teknologi?

NI : Dalam merancang Program simpel, kami berupaya membuat tampilan yang sederhana sehingga mudah dipahami oleh semua mahasiswa. Menu-menu yang tersedia disusun sesuai jenis layanan, seperti peminjaman ruang, bebas pustaka, dan pencarian koleksi, sehingga pengguna tidak perlu melalui banyak tahapan untuk mengakses layanan yang dibutuhkan.



TRASNKIP WAWANCARA

Identitas Informan

Nama Informan : Rodiana
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Profesi : Pustakawan Polinela
 Tanggal Wawancara : 09 Juli 2026

Keterangan

P : Pewancara

NI : Nama Informan

P : Bagaimana pengamatan Bapak/Ibu terhadap perilaku mahasiswa saat pertama kali berkunjung ke perpustakaan POLINELA?

NI : Berdasarkan pengamatan saya, sebagian besar mahasiswa yang baru pertama kali berkunjung menunjukkan gestur yang canggung dan ragu-ragu di area pintu masuk. Mereka sering kali bingung harus memulai dari mana. Gejala yang paling terlihat adalah mereka mondar-mandir di depan loker dan meja sirkulasi, atau menghabiskan waktu terlalu lama berdiri di koridor rak hanya untuk melihat-lihat tanpa berani menyentuh buku.

P : Apakah pihak perpustakaan menyadari adanya hambatan psikologis (kecemasan) yang dialami mahasiswa saat menggunakan fasilitas atau mencari koleksi?

NI : Sadar sekali, dan itu jadi koreksi buat kami. Mahasiswa itu banyak yang segan nanya karena mikir pustakawan itu kaku atau galak. Makanya, kalau kita gak peka dan gak nyapa duluan dengan ramah, mereka bakal tetep sungkan.

P : Bagaimana strategi atau standar pelayanan (SOP) yang diterapkan di perpustakaan ini untuk memastikan staf selalu terlihat ramah, terbuka, dan approachable (mudah didekati), sehingga dapat mengikis persepsi pemustaka yang merasa takut atau sungkan untuk menyapa?

NI : Di SOP pelayanan kami, aturan nomor satunya itu sebenarnya sederhana, lepas pandangan dari monitor kalau ada mahasiswa mendekat. Kami tahu banget pustakawan itu

sering kelihatan judes atau kaku karena matanya fokus ke layar komputer terus. Jadi, strategi riilnya adalah begitu ada mahasiswa jalan ke meja layanan, kita wajib langsung eye contact (kontak mata), senyum, dan lepas dari komputer. Hal kecil ini penting banget biar mahasiswa ngerasa kalau kehadiran mereka itu disambut, bukan malah dianggap mengganggu kesibukan pustakawan.

P : Ketika pustakawan sedang melakukan pekerjaan administratif yang padat di meja layanan (seperti inputing data atau shelving), bagaimana strategi Anda agar tetap terlihat 'bersedia diganggu' oleh pemustaka yang sedang kesulitan mencari referensi?

NI : Pekerjaan administratif seperti input data itu memang tidak bisa dihindari, tapi strategi kami adalah tetap menjaga gestur tubuh yang terbuka. Artinya, posisi duduk tidak boleh terlalu membungkuk atau bersembunyi di balik monitor besar. Komputer di meja layanan kami posisikan agak serong. Jadi, meskipun tangan kami sedang mengetik, tubuh kami tetap menghadap ke arah kedatangan mahasiswa.

P : Mengingat banyak pemustaka yang lebih memilih bingung sendirian daripada bertanya, apakah ada program atau inisiatif proaktif dari pustakawan—misalnya layanan jemput bola, roving librarian (pustakawan keliling), atau pemanfaatan teknologi digital—untuk merangkul pemustaka yang sungkan tersebut?

NI : Kami tahu ada mahasiswa yang benar-benar tidak mau diganggu dan tidak mau bertanya. Untuk memfasilitasi mereka, kami pasang petunjuk alur yang sangat jelas dengan bahasa yang mudah. Di setiap baris rak, kami beri papan nama kategori buku yang besar dan jelas.

P : Apakah pustakawan langsung memberikan arahan atau membantu langsung seorang pemustaka yang kebingungan?

NI : Melihat realita di lapangan, tindakan kami sangat situasional. Kalau kondisi perpustakaan sedang seenggang, staf kami pasti akan langsung turun tangan membantu total; mulai dari mengecekkan sistem sampai ikut nyari menyusuri rak di lantai dua. Tapi kalau posisinya meja sirkulasi sedang ramai antrean

mahasiswa mau pinjam atau memulangkan buku, pustakawan biasanya memberikan arahan lisan yang spesifik dulu, atau meminta staf keliling (roving) untuk mengantarkan mahasiswa yang kebingungan tadi agar pelayanan di depan tidak macet.

P : Dalam keseharian di meja layanan, apakah Anda sering menemui mahasiswa yang terlihat ragu-ragu, cemas, atau kebingungan di depan rak buku namun enggan untuk meminta bantuan karena merasa minder atau takut dianggap tidak tahu?

NI : Banyak mahasiswa yang ragu dan cemas di depan rak karena takut nanti kalau nanya ke pustakawan, malah ditanya balik atau diuji. Makanya mereka milih mandiri tapi tersesat di antara ribuan buku, daripada harus berhadapan dengan apa yang mereka bayangkan tentang kerumitan bertanya di perpustakaan.

P : Strategi komunikasi interpersonal seperti apa (misalnya penerapan formula Senyum, Sapa, Ramah) yang Anda lakukan secara spontan untuk mencairkan ketegangan mahasiswa yang merasa bodoh atau tidak kompeten saat mencari informasi?

NI : Penerapan sapaan yang ramah itu kuncinya ada di pemilihan kata. Meskipun posisi saya sebagai Bapak/Ibu pustakawan, saya secara spontan selalu menghindari gaya bahasa yang terlalu kaku itu bikin jarak psikologis makin jauh.

P : Bagaimana perpustakaan mendesain program orientasi (seperti pendidikan pemakai) agar tidak sekadar mengajarkan materi teknis, tetapi juga mampu membangun rasa percaya diri mahasiswa baru dan mengikis persepsi bahwa "hanya mereka sendiri yang tidak mengerti cara kerja perpustakaan"?

NI : Jadi selama proses tersebut berlangsung kami akan menjelaskan secara detail tentang penggunaan perpustakaan, lalu di akhir penyampaian materi akan ada system tanya jawab untuk pemustaka yang belum faham.

P : Suasana perpustakaan konvensional sering dianggap kaku, membosankan, atau terlalu sunyi hingga membuat mahasiswa takut membuat suara sekecil apa pun (seperti gesekan kursi atau langkah kaki). Bagaimana pihak perpustakaan

mengondisikan ruang baca agar suasana terasa lebih santai, ramah, dan tidak mengintimidasi pemustaka?

NI : Kami mengubah cara menyampaikan aturan perpustakaan. Daripada menggunakan larangan yang terkesan kaku, kami menggunakan bahasa yang lebih persuasif, misalnya mengajak pengguna menjaga kenyamanan bersama. Kami juga menjelaskan bahwa suara-suara kecil seperti langkah kaki atau menggeser kursi adalah hal yang wajar selama tidak mengganggu pengguna lain.

P : Selain penyediaan meja dan kursi, fasilitas penunjang apa lagi yang disediakan perpustakaan (seperti optimalisasi jaringan Wi-Fi yang stabil atau tata pencahayaan) untuk memastikan mahasiswa merasa nyaman berlama-lama melakukan aktivitas akademis di sana?

NI : Kami memperhatikan kenyamanan fisik ruang melalui pencahayaan yang memadai, sirkulasi udara yang baik, serta penggunaan pendingin ruangan agar suhu tetap nyaman. Selain itu, kami menyediakan area baca dengan pencahayaan alami di beberapa titik sehingga mahasiswa tidak mudah lelah saat membaca atau mengerjakan tugas dalam waktu yang lama.

P : Apakah ada strategi khusus dari pihak perpustakaan untuk membuat nyaman para pemustaka saat berada di perpustakaan?

NI : Strategi yang kami lakukan adalah memberikan pelayanan yang ramah dan responsif. Pustakawan berusaha menyambut pemustaka dengan baik, membantu mereka menemukan koleksi yang dibutuhkan, serta memberikan pendampingan apabila mengalami kesulitan dalam mencari informasi.

P : Mengingat gejalanya mahasiswa sering menghabiskan waktu terlalu lama dan menyerah di depan rak, bagaimana penataan denah perpustakaan dan sistem pelabelan subjek pada setiap rak didesain agar dapat menjadi pemandu visual (visual guide) yang mempermudah mahasiswa yang tidak paham cara mencari koleksi?

NI : Kami berusaha membuat penunjuk arah di dalam perpustakaan mudah dibaca, misalnya dengan menggunakan

tulisan berukuran cukup besar dan ditempatkan di titik-titik yang mudah terlihat. Tujuannya agar mahasiswa dapat mengikuti petunjuk tersebut tanpa harus selalu bertanya kepada pustakawan.

P : Apakah ada program seperti Pendidikan pemakai untuk mensosialisasikan cara menggunakan perpustakaan?

NI : Program pendidikan pemakai dilaksanakan bekerja sama dengan pihak fakultas atau program studi, terutama saat penyambutan mahasiswa baru. Melalui kegiatan tersebut, mahasiswa diajak mengenal tata letak perpustakaan, sistem layanan, serta cara mengakses sumber informasi yang disediakan.

P : Mengenai peluncuran Program simpel, bagaimana sistem daring ini didesain untuk membantu mahasiswa yang sering bingung mencari lokasi fisik buku? Apakah layanan online ini memotong alur birokrasi penelusuran yang rumit sehingga mahasiswa tidak perlu lagi mengalami disorientasi di dalam gedung?

NI : Salah satu tujuan Program simpel adalah mengurangi kebingungan mahasiswa saat mencari buku secara langsung di perpustakaan. Sebelumnya mahasiswa sering bertanya kepada pustakawan atau mencari buku dari satu rak ke rak lain. Dengan adanya sistem ini, mereka dapat menemukan koleksi yang mereka butuhkan tanpa harus mencari langsung di perpustakaan.

P : Hambatan mekanis ditandai dengan gejala mahasiswa gugup atau takut merusak alat seperti komputer perpustakaan atau perangkat pemindai (scanner). Bagaimana strategi pustakawan dalam memberikan pendampingan langsung agar mahasiswa tidak merasa malu atau dihakimi saat mereka terlihat gagap teknologi di depan orang lain?

NI : Salah satu strategi yang kami lakukan adalah membangun komunikasi yang terbuka. Kami selalu menyampaikan bahwa tidak ada pertanyaan yang dianggap sepele dan mahasiswa dipersilakan bertanya kapan saja apabila mengalami kesulitan. Dengan begitu, mereka tidak sungkan meminta bantuan kepada pustakawan.

- P : Peluncuran Program simpel di tahun 2026 bertujuan menyediakan layanan online satu pintu (meminjam ruangan, bebas pustaka, dll). Bagaimana perpustakaan memastikan bahwa sistem/aplikasi ini memiliki tampilan yang ramah pengguna (user-friendly) sehingga tidak justru menimbulkan ketakutan mekanis baru bagi mahasiswa yang kurang mahir teknologi?
- NI : Setiap layanan pada Program simpel dirancang memiliki alur yang singkat. Mahasiswa cukup mengikuti langkah-langkah yang ditampilkan di layar hingga proses selesai. Tujuannya agar mereka tidak merasa bingung atau takut melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi.



TRASNKIP WAWANCARA

Identitas Informan

Nama Informan : Bramasari
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Profesi : Pustakawan Polinela
 Tanggal Wawancara : 09 Juli 2026

Keterangan

P : Pewawancara

NI : Nama Informan

P : Bagaimana pengamatan Bapak/Ibu terhadap perilaku mahasiswa saat pertama kali berkunjung ke perpustakaan POLINELA?

NI : Gejala paling sering itu mereka cuma muter-muter saja di lorong rak buku pegangan kuliah, pegang satu buku, ditaruh lagi, lalu pindah rak lain tanpa arah yang jelas. Kalau ditanya, rata-rata jawabannya sama: 'Enggak tahu kodenya, Pak/Bu, bingung nyarinya di sebelah mana.' Tapi saya sebagai pustakawan akan langsung membantu kebutuhan mahasiswa tersebut.

P : Apakah pihak perpustakaan menyadari adanya hambatan psikologis (kecemasan) yang dialami mahasiswa saat menggunakan fasilitas atau mencari koleksi?

NI : Tentu kami sadar, dan ini menjadi otokritik terbesar bagi kami para staf perpustakaan. Kami tahu ada stigma turunkemurun bahwa petugas perpustakaan itu kaku, jutek, atau gampang marah kalau mahasiswa salah mengembalikan buku. Hal itu menciptakan hambatan emosional, di mana mahasiswa merasa takut atau segan hanya untuk sekadar menyapa atau bertanya letak buku. Kami sadar kecemasan ini bisa membuat mahasiswa menjauh. Oleh karena itu, kesadaran ini kami wujudkan dalam SOP pelayanan prima kami sekarang—pustakawan wajib melepaskan pandangan dari monitor, tersenyum, dan menyapa duluan agar mencairkan suasana tegang yang dirasakan mahasiswa.

- P : Bagaimana strategi atau standar pelayanan (SOP) yang diterapkan di perpustakaan ini untuk memastikan staf selalu terlihat ramah, terbuka, dan approachable (mudah didekati), sehingga dapat mengikis persepsi pemustaka yang merasa takut atau sungkan untuk menyapa?
- NI : Strategi paling ampuh buat ngikis rasa takut mahasiswa adalah kita yang harus 'jemput bola' dengan menyapa duluan. Kalau nunggu mahasiswa yang menyapa, bisa-bisa mereka gak jadi nanya karena telanjur sungkan. Jadi, di perpustakaan ini, kalau lihat ada mahasiswa berdiri ragu-ragu di depan meja sirkulasi atau celingukan di dekat rak, staf wajib langsung menyapa pakai kalimat santai, kayak, 'Halo Dek, ada yang bisa dibantu? Lagi nyari buku buat tugas ya?' Pertanyaan terbuka kayak gini biasanya langsung bikin mereka merasa plong dan gak tegang lagi.
- P : Ketika pustakawan sedang melakukan pekerjaan administratif yang padat di meja layanan (seperti inputing data atau shelving), bagaimana strategi Anda agar tetap terlihat 'bersedia diganggu' oleh pemustaka yang sedang kesulitan mencari referensi?
- NI : Kalau saya lagi sibuk banget mengetik atau mendata buku masuk, lalu ada mahasiswa berdiri di depan meja dengan muka bingung, strategi instan saya adalah langsung lepas keyboard atau taruh pulpen, lalu tegakkan badan. Meskipun pekerjaan belum selesai, tindakan 'melepaskan alat kerja' selama 3 detik itu penting banget. Itu tanda kalau fokus saya langsung beralih total ke mereka.
- P : Mengingat banyak pemustaka yang lebih memilih bingung sendirian daripada bertanya, apakah ada program atau inisiatif proaktif dari pustakawan—misalnya layanan jemput bola, roving librarian (pustakawan keliling), atau pemanfaatan teknologi digital—untuk merangkul pemustaka yang sungkan tersebut?
- NI : Langkah kami ada di awal tahun akademik melalui program *User Education* atau Orientasi Pemustaka. Semua mahasiswa baru wajib ikut orientasi ini. Di momen itu, kami sengaja mengemas acaranya dengan seru dan santai, bukan formal

yang membosankan. Kami ajak mereka keliling gedung (library tour), diajari cara pakai OPAC, cara mandiri pinjam buku, dan yang paling penting: kami perkenalkan seluruh staf perpustakaan. Kami tekankan ke mereka kalau pustakawan di sini itu asyik-asyik dan tempatnya bertanya. Ini penting untuk memotong stigma pustakawan galak sejak hari pertama mereka kuliah.

P : Apakah pustakawan langsung memberikan arahan atau membantu langsung seorang pemustaka yang kebingungan?

NI : Kalau melihat mahasiswa yang sudah kelihatan frustrasi atau bolak-balik di rak yang sama, kita biasanya langsung intervensi dan bantu langsung di tempat. Kita samperin, kita tanyakan kesulitannya, dan langsung kita carikan bukunya di rak saat itu juga. Bagi kami, menolong langsung di momen krusial seperti itu jauh lebih penting untuk menyelamatkan experience (pengalaman) mereka, daripada membiarkan mereka menyerah lalu pulang dengan tangan kosong dan kapok ke perpustakaan lagi.

P : Dalam keseharian di meja layanan, apakah Anda sering menemui mahasiswa yang terlihat ragu-ragu, cemas, atau kebingungan di depan rak buku namun enggan untuk meminta bantuan karena merasa minder atau takut dianggap tidak tahu?

NI : Sering banget, dan lucunya mereka itu seringkali bingung berjamaah. Datang bertiga atau berempat, muter-muter di lorong rak yang sama sambil bisik-bisik. Pas kita samperin dan tanya langsung, barulah mereka rebutan ngomong. Alasan mereka selalu sama: 'Takut mengganggu,, keliatannya sibuk banget di depan komputer.' Jadi rasa minder mereka itu gabungan antara takut dianggap gak tahu dan gak enak hati mau 'mengganggu' petugas.”

P : Strategi komunikasi interpersonal seperti apa (misalnya penerapan formula Senyum, Sapa, Ramah) yang Anda lakukan secara spontan untuk mencairkan ketegangan mahasiswa yang merasa "bodoh" atau tidak kompeten saat mencari informasi?

P : Setiap kali ada mahasiswa yang mengawali pertanyaan dengan kalimat minder seperti, 'Pak, maaf ya saya gaptek

banget, gak tahu cara buka e-journal,' strategi komunikasi saya adalah langsung memotongnya dengan afirmasi positif. Saya akan senyum, lalu bilang: 'Gak ada kata gaptek di sini Dek. Kamu itu gak gaptek, cuma belum tahu saja karena belum pernah nyoba. Pujian dan dorongan semangat di awal ini sangat efektif mengembalikan kepercayaan diri mereka yang sempat ciut.

P : Bagaimana perpustakaan mendesain program orientasi (seperti pendidikan pemakai) agar tidak sekadar mengajarkan materi teknis, tetapi juga mampu membangun rasa percaya diri mahasiswa baru dan mengikis persepsi bahwa hanya mereka sendiri yang tidak mengerti cara kerja perpustakaan?

NI : Biasanya setelah penyampain materi akan dilakukan sesi tanya jawab untuk memastikan semua peserta paham materi yang disampaikan.

P : Suasana perpustakaan konvensional sering dianggap kaku, membosankan, atau terlalu sunyi hingga membuat mahasiswa takut membuat suara sekecil apa pun (seperti gesekan kursi atau langkah kaki). Bagaimana pihak perpustakaan mengondisikan ruang baca agar suasananya terasa lebih santai, ramah, dan tidak mengintimidasi pemustaka?

NI : Kami membagi perpustakaan menjadi beberapa zona sesuai kebutuhan pengguna. Misalnya, terdapat ruang belajar mandiri yang membutuhkan ketenangan tinggi, untuk diskusi kelompok, untuk membaca santai. Dengan pembagian ini, mahasiswa tidak merasa tertekan karena dapat memilih ruang yang sesuai dengan aktivitasnya tanpa khawatir mengganggu pengguna lain.

P : Selain penyediaan meja dan kursi, fasilitas penunjang apa lagi yang disediakan perpustakaan (seperti optimalisasi jaringan Wi-Fi yang stabil atau tata pencahayaan) untuk memastikan mahasiswa merasa nyaman berlama-lama melakukan aktivitas akademis di sana?

NI : Kebersihan dan kenyamanan ruangan menjadi perhatian utama. Petugas secara rutin membersihkan area baca, rak koleksi, dan fasilitas umum. Kami juga berusaha menjaga suasana perpustakaan tetap kondusif melalui pengaturan

tingkat kebisingan sehingga mahasiswa dapat lebih fokus saat belajar.

P : Apakah ada strategi khusus dari pihak perpustakaan untuk membuat nyaman para pemustaka saat berada di perpustakaan?

NI : Kami berupaya menciptakan suasana perpustakaan yang nyaman dengan menjaga kebersihan ruangan, memastikan tata letak koleksi tetap rapi, serta menyediakan area baca yang tenang agar pemustaka dapat belajar dengan lebih fokus.

P : Mengingat gejalanya mahasiswa sering menghabiskan waktu terlalu lama dan menyerah di depan rak, bagaimana penataan denah perpustakaan dan sistem pelabelan subjek pada setiap rak didesain agar dapat menjadi pemandu visual (visual guide) yang mempermudah mahasiswa yang tidak paham cara mencari koleksi?

NI : Kami menyadari bahwa tidak semua mahasiswa memahami tata letak perpustakaan, terutama mahasiswa baru. Oleh karena itu, selain menyediakan denah dan label pada rak, pustakawan juga siap memberikan arahan apabila ada pemustaka yang tampak kebingungan atau menghabiskan waktu terlalu lama saat mencari koleksi. Pendekatan ini diharapkan dapat membantu mereka menemukan bahan pustaka dengan lebih mudah.

P : Apakah ada program seperti Pendidikan pemakai untuk mensosialisasikan cara menggunakan perpustakaan?

NI : Ya, kami memiliki program pendidikan pemakai yang biasanya diberikan kepada mahasiswa baru pada awal tahun akademik. Dalam kegiatan tersebut, mahasiswa diperkenalkan dengan tata tertib perpustakaan, layanan yang tersedia, serta cara mencari dan meminjam koleksi.

P : Mengenai peluncuran Program simpel, bagaimana sistem daring ini didesain untuk membantu mahasiswa yang sering bingung mencari lokasi fisik buku? Apakah layanan online ini memotong alur birokrasi penelusuran yang rumit sehingga mahasiswa tidak perlu lagi mengalami disorientasi di dalam gedung?

- NI : Kami merancang Program simpel sebagai media penelusuran yang mudah digunakan, bahkan oleh mahasiswa yang baru pertama kali datang ke perpustakaan. Tampilan pencarian dibuat sederhana sehingga pengguna hanya perlu memasukkan kata kunci untuk memperoleh informasi mengenai koleksi yang mereka cari.
- P : Hambatan mekanis ditandai dengan gejala mahasiswa gugup atau takut merusak alat seperti komputer perpustakaan atau perangkat pemindai (scanner). Bagaimana strategi pustakawan dalam memberikan pendampingan langsung agar mahasiswa tidak merasa malu atau dihakimi saat mereka terlihat gagap teknologi di depan orang lain?
- NI : Kami berusaha menciptakan suasana pelayanan yang ramah sehingga mahasiswa tidak merasa takut melakukan kesalahan. Pustakawan memahami bahwa kemampuan menggunakan teknologi setiap mahasiswa berbeda, sehingga kami memberikan bantuan dengan sabar tanpa memberikan komentar yang dapat membuat mereka merasa minder.
- O : Peluncuran Program simpel di tahun 2026 bertujuan menyediakan layanan online satu pintu (meminjam ruangan, bebas pustaka, dll). Bagaimana perpustakaan memastikan bahwa sistem/aplikasi ini memiliki tampilan yang ramah pengguna (user-friendly) sehingga tidak justru menimbulkan ketakutan mekanis baru bagi mahasiswa yang kurang mahir teknologi?
- NI : Prinsip utama dalam pengembangan Program simpel adalah kemudahan penggunaan. Oleh karena itu, tampilan dibuat sederhana, menu diberi nama yang jelas, dan proses setiap layanan dirancang sesingkat mungkin. Dengan pendekatan tersebut, mahasiswa yang belum terbiasa menggunakan aplikasi diharapkan tetap dapat memanfaatkan layanan tanpa merasa takut atau kesulitan.

TRASNKIP WAWANCARA

Identitas Informan

Nama Informan : Rani
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Profesi : Mahasiswa Polinela
 Tanggal Wawancara : 05 Agustus 2026

Keterangan

P : Pewawancara

NI : Nama Informan

P : Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pustakawan disini?

NI : Untuk pelayanan pustakawan disini menurut saya sudah cukup baik. Dimana pustakawan selalu berperan aktif dan melayani dengan bahasa yang ramah

P : Apakah saat memberikan layanan pustakawan bersikap jutek atau tidak ramah?

NI : Saat memberikan pelayanan para pustakawan selalu memberikan pelayanan yang baik dan tidak bersikap jutek atau acuh.

P : Apakah pustakawan sering mengantarkan saat anda bertanya lokasi koleksi yang anda cari? Atau hanya menunjukkan lokasi rak saja?

NI : Pustakawan disini bakal nganterin ke rak lokasi buku yang kita mau, karna pengalaman pribadi saya begitu.

P : Menurut anda apakah rambu-rambu atau label yang dibuat oleh pustakawan membantu dalam mencari koleksi?

NI : Ya, sangat membantu. Tapi terkadang ada beberapa kode yang tidak saya mengerti juga, biasanya saya bertanya kepada staff untuk hal tersebut.

P : Apakah wifi yang disediakan oleh perpustakaan memiliki jaringan yang bagus? Dan apakah fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan membuat anda betah berlama-lama berada di perpustakaan?

- NI : Saya senang berada di perpustakaan karena mulai dari wifi yang bagus sampai ruang baca yang nyaman. Bahkan di lantai dua terdapat ruang diskusi kelompok.
- P : Apakah pihak perpustakaan menyediakan kotak saran di bagian sirkulasi?
- NI : Iya dibagian peminjaman itu terdapat kotak saran yang bisa digunakan untuk menyampaikan keluhan atau evaluasi untuk para staff dan layanan perpustakaan.
- P : Apakah saat anda memasuki awal masa perkualihan di polinela diadakan program pendidikan pemakai?
- NI : Iya jadi memang saat awal masuk kuliah itu setiap mahasiswa baru akan mengikuti program pendidikan pemakai
- P : Menurut anda apakah label pada rak mudah dipahami?
- NI : Iya, namun ada beberapa kode yang tidak saya mengerti.
- P : Apakah pustakawan mengajarkan cara penggunaan computer?
- NI : Untuk penggunaan computer memang para staff mengajarkan, apalagi saat dilaksanakan program pendidikan pemakai itu benar benar di ajarkan.
- P : Apakah pustakawan terbuka untuk pertanyaan mengenai computer dan teknologi yang ada di perpustakaan?
- NI : Ya, pustakawan selalu telaten untuk setiap pertanyaan mengenai penggunaan teknologi dan fasilitas perpustakaan

TRASNKIP WAWANCARA

Identitas Informan

Nama Informan : Salwa Adiba Sabila
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Profesi : Mahasiswa Polinela
 Tanggal Wawancara : 05 Agustus 2026

Keterangan

P : Pewawancara

NI : Nama Informan

P : Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pustakawan disini?

NI : Staf perpustakaan disini ramah kalau misalnya saya bertanya tentang lokasi buku yang saya butuhkan, kadang mereka juga langsung mengantarkan dimana lokasinya

P : Apakah saat memberikan layanan pustakawan bersikap jutek atau tidak ramah?

NI : Tidak, para pustakawan selalu ramah pada saat memberikan pelayanan

P : Apakah pustakawan sering mengantarkan saat anda bertanya lokasi koleksi yang anda cari? Atau hanya menunjukkan lokasi rak saja?

NI : Kadang di anterin ke rak koleksi yang kita cari, tapi pernah juga hanya ditunjukkan rak nya saja karna pada saat itu kondisi sedang ramai untuk area peminjaman buku

P : Menurut anda apakah rambu-rambu atau label yang dibuat oleh pustakawan membantu dalam mencari koleksi?

NI : Iya, sangat mempermudah saya untuk mengetahui letak koleksi yang saya butuhkan. Jadi,saya tidak perlu menyusuri seluruh isi rak yang ada.

P : Apakah wifi yang disediakan oleh perpustakaan memiliki jaringan yang bagus? Dan apakah fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan membuat anda betah berlama-lama berada di perpustakaan?

- NI : Wifi di perpustakaan disini memiliki jaaringan yang bagus, fasilitas juga oke, apalagi di bawah tangga itukan ada karpet, jadi bisa sambil tidur untuk mengerjakan tugas.
- P : Apakah pihak perpustakaan menyediakan kotak saran di bagian sirkulasi?
- NI : Iya dibagian layanan sirkulasi memang disediakan kotak saran untuk keluhan layanan atau staff nya sendiri.
- P : Apakah saat anda memasuki awal masa perkualihan di polinela diadakan program pendidikan pemakai?
- NI : Iya memang betul diadakan pendidikan pemakai setiap awal tahun. Setiap rak juga dilabeli kode kode untuk koleksi apa saja yang ada di dalam rak tersebut
- P : Menurut anda apakah label pada rak mudah dipahami?
- NI : Iya mudah, karna label dibuat tidak terlalu rumit jadi menurut saya sangat mudah untuk dipahami
- P : Apakah pustakawan mengajarkan cara penggunaan computer?
- NI : Sebenarnya untuk penggunaan computer disini tidak terlalu susah. Menurut saya belajar otodidak juga bisa, namun pustakawan memang terbuka jika kita ingin menanyakan soal pengoperasian alat computer
- P : Apakah pustakawan terbuka untuk pertanyaan mengenai computer dan teknologi yang ada di perpustakaan?
- NI :

TRASNKIP WAWANCARA

Identitas Informan

Nama Informan : Affikarter
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Profesi : Mahasiswa Polinela
 Tanggal Wawancara : 05 Agustus 2026

Keterangan

P : Pewancara

NI : Nama Informan

P : Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pustakawan disini?

NI : Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan disini sangat membantu saya dalam menggunakan layanan perpustakaan. Para staf tidak pernah memasang wajah yang judes atau cuek pada saat memberikan pelayanan

P : Apakah saat memberikan layanan pustakawan bersikap jutek atau tidak ramah?

NI : Tidak, staff perpustakaan selalu ramah dan tidak pernah judes saat memberikan pelayanan.

P : Apakah pustakawan sering mengantarkan saat anda bertanya lokasi koleksi yang anda cari? Atau hanya menunjukkan lokasi rak saja?

NI : Kadang kalau misalnya saya bertanya lokasi buku, staff hanya menunjukkan di bagian rak mana. Tapi misalnya saya minta langsung di antarpun para staff tidak sungkan untuk mengantarkan ke rak lokasi bukunya.

P : Menurut anda apakah rambu-rambu atau label yang dibuat oleh pustakawan membantu dalam mencari koleksi?

NI : Menurut saya label pada rak yang dibuat pustakawan itu sangat membantu saya dalam mencari koleksi.

P : Apakah wifi yang disediakan oleh perpustakaan memiliki jaringan yang bagus? Dan apakah fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan membuat anda betah berlama-lama berada di perpustakaan?

- NI : Saya suka berlama-lama disini, karena di lantai satu dibawah tangga tuh ada karpet, jadi disana saya bisa santai kalau mau baca atau mengerjakan tugas. Ditambah wifi disini tuh kenceng jadi makin nyaman dan betah nugas di perpustakaan
- P : Apakah pihak perpustakaan menyediakan kotak saran di bagian sirkulasi?
- NI : Iya ada kotak saran dibagian depan, jadi kita bisa memberikan masukan untuk perpustakaan
- P : Apakah saat anda memasuki awal masa perkualihan di polinela diadakan program pendidikan pemakai?
- NI : Iya saat saya pertama kali masuk polinela memang mengikuti program pendidikan pemakai yang diselenggarakan oleh perpustakaan
- P : Menurut anda apakah label pada rak mudah dipahami?
- NI : Sangat mudah dipahami dan membantu menurut saya, karena kita dapat tahu isi rak buku tanpa harus membaca semua judul buku di dalam rak
- P : Apakah pustakawan mengajarkan cara penggunaan computer?
- NI : Iya diajarkan awalnya pada saat user education, namun juga bisa di ajarkan ulang apabila kita tidak paham pada saat sudah berada di perpustakaan.
- P : Apakah pustakawan terbuka untuk pertanyaan mengenai computer dan teknologi yang ada di perpustakaan?
- NI : Staff disini sangat terbuka saat kita ingin menanyakan bagaimana cara menggunakan computer disini. Setiap bertanya juga para pustakawan selalu telaten menjelaskan setiap detailnya

Lampiran 2

LAMPIRAN

Gambar 1. Wawancara dengan kepala Perpustakaan Polinela Dr. Ir. Suraya Kaffi Syahfura, M.T.A



Gambar 2. Wawancara dengan Rodiana pustakawan Perpustakaan Polinela



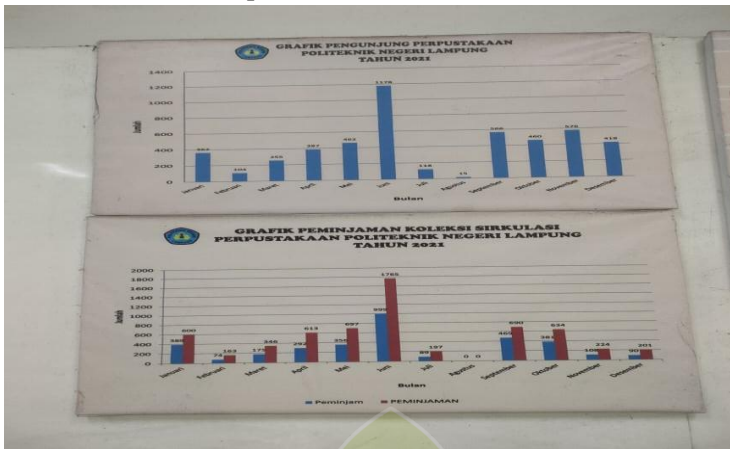
Gambar 3. Wawancara dengan Bramasari pustakawan Perpustakaan Polinela



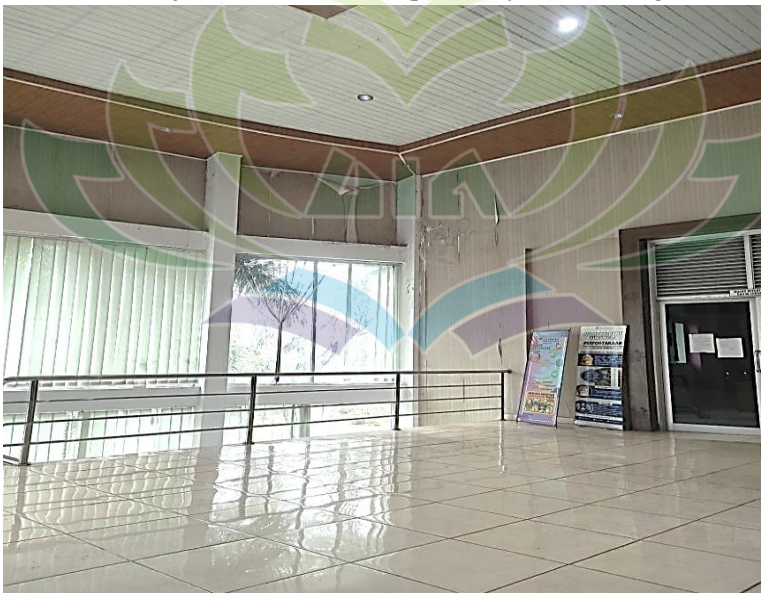
Gambar 4. ruang baca Perpustakaan Polinela



Gambar 5. Grafik pengunjung dan grafik peminjaman koleksi Perpustakaan Polinela 2021



Gambar 6. jendela besar untuk pencahayaan di ruang baca



Gambar 7. Ruang baca untuk mahasiswa



Gambar 8. Petunjuk koleksi di rak buku



Gambar 9. Stop kontak di setiap meja baca



Gambar 10. Wawancara dengan mahasiswa Polinela Rani



Gambar 11. Wawancara dengan mahasiswa Polinela Salwa Adiba Sabila



Gambar 12. Wawancara dengan mahasiswa Polinela Affikarter



Lampiran 3. Surat permohonan izin penelitian

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG FAKULTAS ADAB Jalan Letkol H. Endro Suratmin Sukarame I Bandar Lampung 35131 Email: adab@radenintan.ac.id Website: www.adab.radenintan.ac.id		
Nomor	: B-267/Un.16/DA/PP.00.9/04/2026	Bandar Lampung, 22 April 2026
Lampiran	: -	
Perihal	: Permohonan Izin Penelitian	
Kepada Yth Rektor Politeknik [POLINELA] Lampung di- Tempat		
<i>Assalamu'alaikum wr.wb</i>		
Sehubungan dengan diterima penelitian tugas akhir mahasiswa Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung		
Nama / NPM	: Tika Rhamadhani / 2261020069	
Program Studi	: Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII)	
Judul Skripsi	: Pengaruh Library Anxiety Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Layanan Pada Pemustaka Pada Perpustakaan Pusat Universitas Politeknik Negeri Lampung	
Kami mohon Bapak/Ibu dapat memberikan izin penelitian di Perpustakaan Politeknik Lampung.		
Demikian atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.		
<i>Wassalamu'alaikum wr.wb</i>		
 Dekan, <i>[Signature]</i> Dr. Muhammad Afif Amrulloh, M.Pd.I NIP. 199002172015031004		

Lampiran 4. Hasil cek plagiarisasi (Turnitin)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG
Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin Sukarame Bandar Lampung Telp. 0721 703278

SURAT KETERANGAN
Nomor: B- 3420/Un.16 /P1 /KT/VII /2026

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **Dr. Eni Amaliah, S.Ag., S.S., M.Ag.**
NIP : 197005121998032002
Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung

Menerangkan Bahwa Penelitian Karya Ilmiah dengan Judul :

**STRATEGI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI LAMPUNG (POLINELA) DALAM
MENGATASI LIBRARY ANXIETY PEMUSTAKA**

Karya :

NAMA	NPM	FAKULTAS/PRODI
Tika Rhamadhani	2261020069	FA/IPHI

Bebas plagiasi sesuai dengan hasil pemeriksaan tingkat kemiripan sebesar **17%** dan dinyatakan **Lulus** dengan bukti terlampir.

Demikian Keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Bandar Lampung, 14 Juli 2026

Kepala UPT Perpustakaan



Dr. Eni Amaliah, S.Ag., S.S., M.Ag.
NIP.197005121998032002

Ket:

1. Surat Keterangan Cek Turnitin ini Legal & Sah, dengan Stempel Asli UPT Perpustakaan.
2. Surat Keterangan ini Dapat Digunakan Untuk Repository.
3. Lampirkan Surat Keterangan Lulus Turnitin & Rincian Hasil Cek Turnitin ini di Bagian Lampiran Karya Ilmiah Untuk Salah Satu Syarat Penyebaran di UPT Perpustakaan.

RADEN INTAN LIBRARY

STRATEGI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI LAMPUNG (POLINELA) DALAM MENGATASI LIBRARY ANXIETY PEMUST...

SKRIPSI 41

Document Details

Submission ID
trnoid::3618:145538711

Submission Date
14 Jul 2026, 10:28 GMT+7

Download Date
14 Jul 2026, 10:32 GMT+7

File Name
TIKA RHAMADHANI.docx

File Size
137.0 KB

39 Pages

9,171 Words

65,134 Characters

17% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Top Sources

- 15%  Internet sources
- 6%  Publications
- 12%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



Top Sources

15%  Internet sources
6%  Publications
12%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	
ejournal.perpusnas.go.id		3%
2	Internet	
etd.uinsyahada.ac.id		2%
3	Student papers	
UIN Raden Intan Lampung on 2024-10-02		1%
4	Internet	
urj.uin-malang.ac.id		1%
5	Student papers	
UIN Raden Intan Lampung on 2025-01-03		<1%
6	Internet	
jurnal.ar-raniry.ac.id		<1%
7	Student papers	
Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Tengah on 2025-02-04		<1%
8	Internet	
repository.uinsaizu.ac.id		<1%
9	Internet	
ejournal3.undip.ac.id		<1%
10	Internet	
files01.core.ac.uk		<1%
11	Internet	
journal.iaincurup.ac.id		<1%

	Page 4 of 43 - Integrity Overview	Submission ID trnoid::3618:145538711
12	Internet	
ejournal.ppsdp.org		<1%
13	Student papers	
UIN Raden Intan Lampung on 2025-01-03		<1%
14	Internet	
repositori.uin-alauddin.ac.id		<1%
15	Student papers	
UIN Sunan Gunung Djati Bandung on 2018-05-08		<1%
16	Internet	
ojs.htp.ac.id		<1%
17	Student papers	
UIN Raden Intan Lampung on 2026-05-04		<1%
18	Internet	
digilib.uinsby.ac.id		<1%
19	Student papers	
UIN Raden Intan Lampung on 2024-06-13		<1%
20	Internet	
text-id.123dok.com		<1%
21	Student papers	
West Linn High School on 2019-11-21		<1%
22	Student papers	
UIN Raden Intan Lampung on 2024-01-02		<1%
23	Internet	
core.ac.uk		<1%

