

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Untuk memahami permasalahan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan teori yang digunakan. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini akan dijelaskan secara lebih rinci di bawah ini.

2.1.1 Konsep *Library Anxiety*

Istilah *library anxiety* atau kecemasan perpustakaan menggambarkan kondisi di mana pemustaka merasa cemas ketika berada di lingkungan perpustakaan. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Sharon Bostick pada tahun 1992 melalui disertasinya yang berjudul “*The Development and Validation of the Library Anxiety Scale*”. Menurut Bostick (1992) telah menuturkan terjadinya *library anxiety* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya:

1. Hambatan dengan staf (*barriers with staff*), dengan kata lain, mereka enggan untuk bertanya kepada petugas yang bertugas di perpustakaan. Selain itu, stigma yang sudah tertanam juga mengenai pustakawan yang kurang ramah saat melayani.
2. Hambatan afektif (*affective barriers*), seperti kurangnya kepercayaan diri pengguna ketika ingin menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia.
3. Hambatan kenyamanan perpustakaan (*comfort with the library*), sikap pustakawan ketika memasuki ruangan memberikan sambutan atau salam dan

juga membantu pemustaka jika mengalami kendala dalam mengakses penelusuran data untuk kebutuhan informasinya.

4. Hambatan pengetahuan akan perpustakaan (*knowledge of the library*), untuk saat ini, masih banyak orang yang kurang mengetahui tata cara penggunaan bahan koleksi di perpustakaan, baik itu koleksi digital maupun non-digital.
5. Hambatan mekanis dan teknologi (*mechanical and technological barriers*), hal ini berarti pengguna memiliki perasaan belum sepenuhnya memahami fasilitas yang telah disediakan untuk mencari bahan bacaan dalam koleksi informasinya.

Penelitian lebih lanjut oleh Fatmawati (2019) mengidentifikasi faktor lain bahwa *library anxiety* juga dapat dipengaruhi oleh faktor biologis, psikologis, sosial, dari pustakawan maupun dari pemustaka itu sendiri. Apabila dilihat dari sisi pustakawan, hal ini cenderung pada sikap dan perilaku pustakawan dalam melayani serta berinteraksi langsung dengan pemustaka. Adapun faktor dari dalam diri pemustaka lebih bervariasi, yakni termasuk tingkat pengetahuan, usia, kepribadian, dan jenis kelamin.

Permasalahan *library anxiety* pada pemustaka ini apabila tidak segera untuk diatasi, kondisi tersebut dapat menghambat pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal. Pemustaka yang mengalami rasa takut, cemas, kebingungan saat menggunakan perpustakaan cenderung enggan mengunjungi perpustakaan, menghindari interaksi dengan pustakawan, serta mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan (Anwar et al., 2020). Oleh karena itu, pemahaman dan sikap pustakawan menjadi penting untuk menghadapi permasalahan *library anxiety* pada pemustaka.

Pustakawan perlu memahami langkah-langkah yang diperlukan untuk merawat bahan bacaan agar informasinya tetap utuh dan mudah dipahami oleh pemustaka. Pada era globalisasi, pustakawan dihadapkan pada dua tantangan yang harus diatasi, baik untuk diri sendiri maupun perpustakaan tempat pustakawan tersebut bekerja. Pertama, pustakawan harus mampu menyesuaikan koleksi bahan bacaan perpustakaan dengan perkembangan informasi yang terus menerus terjadi. Kedua, pustakawan harus berusaha untuk meningkatkan layanan perpustakaan dengan tujuan untuk lebih memahami penerapan kemajuan informasi.

2.1.2 Sikap Pustakawan dalam Menghadapi *Library Anxiety* Pemustaka

Sikap dan perilaku pustakawan dalam melayani pemustaka merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat *library anxiety* pada pemustaka. Menurut Wahyuni (2015), sikap pustakawan bukan hanya sekedar tugas tetapi juga sebuah filosofi yang mengandung esensi dedikasi, kepedulian, dan tanggung jawab terhadap pengetahuan. Sikap ini mencakup pemahaman yang mendalam tentang pentingnya literasi dalam masyarakat serta pengakuan akan nilai yang terkandung dalam setiap koleksi buku dan informasi yang tersedia.

Sementara itu, menurut La Pierre (1934), sikap merupakan pola perilaku, kecenderungan, atau kesiapan untuk beradaptasi dalam situasi sosial, yang merupakan respons terhadap stimulus sosial yang sudah dikenali sebelumnya. Definisi lainnya juga, menurut Secord dan Backman (1964) sikap adalah kombinasi emosi, kognisi, dan kecenderungan tindakan seseorang terhadap aspek lingkungannya. Dalam penelitian ini, sikap didefinisikan sebagai respons dukungan

atau penolakan, keberpihakan atau ketidakberpihakan, terhadap situasi, aturan, atau pekerjaan tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sikap merupakan cerminan pandangan internal maupun perasaan seseorang terhadap perilaku yang menunjukkan pandangan, perasaan, atau evaluasi pada suatu objek, individu, situasi, atau peristiwa tertentu. Dalam hal ini sikap pustakawan dalam melayani pemustaka dapat berpengaruh pada tingkat *library anxiety* yang dirasakan pemustaka, di mana sikap tersebut mencakup dedikasi, kepedulian, pemahaman literasi, serta respons terhadap stimulus sosial yang ada.

Library anxiety yang dialami pemustaka salah satunya disebabkan oleh pustakawan yang berkaitan dengan sikap dan perilaku pustakawan saat berinteraksi langsung dengan pemustaka. Bentuk keramahan pustakawan dalam menyambut, melayani dan berinteraksi langsung dengan pemustaka. Menurut Fatmawati (2008), menuturkan bahwa terdapat lima sikap yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan yang profesional, yakni Teori *Courtesy* sebagai berikut:

1. Sikap penuh perhatian (*Attentive*), di mana pustakawan harus memberikan perhatian, empati, dan solusi yang bijak kepada pemustaka.
2. Sikap penuh pertolongan (*Helpful*), di mana pustakawan harus peka dan sigap dalam membantu pemustaka yang memiliki keterbatasan, baik dalam bentuk kemudahan akses maupun memberikan solusi yang tulus.
3. Sikap tenggang rasa (*Considerate*), di mana pustakawan harus mampu menunjukkan empati, mendengarkan dengan baik, dan memiliki kesadaran akan perbedaan untuk membangun sikap saling menghargai.

4. Sikap sopan (*Polite*), di mana pustakawan dituntut untuk bersikap dan berkomunikasi dengan baik dan menyenangkan.
5. Sikap peduli (*Respectful*), di mana pustakawan terlibat dan memperhatikan masalah dan kebutuhan pemustaka, koleksi, dan fasilitas perpustakaan.

Oleh karena itu, dengan menerapkan kelima sikap dasar pustakawan tersebut, pustakawan diharapkan dapat memberikan layanan perpustakaan yang profesional dan memenuhi kebutuhan pemustaka secara optimal.

Pustakawan memiliki peran penting dalam mengatasi *library anxiety* di perpustakaan. Salah satunya melalui sikap tanggap, di mana pustakawan menyediakan saluran komunikasi yang terbuka dan merespon umpan balik dari pemustaka. Pustakawan juga dapat memahami perasaan dan kecemasan yang dialami oleh pemustaka dengan bersikap responsif. Selain itu, pustakawan juga perlu menunjukkan sikap empati dengan menyediakan ruang yang aman bagi pemustaka untuk berbagi keluhan kesahnya. Sikap empati ini memungkinkan pustakawan untuk lebih memahami kondisi psikologis pemustaka dan berusaha membantu mengatasi kecemasan di perpustakaan (Hardiningtyas, 2016).

Lebih lanjut menurut Carlile (2007), menuturkan bahwa terdapat beberapa sikap pustakawan untuk mengurangi *library anxiety* pada pemustaka, antara lain sebagai berikut:

1. Memberikan instruksi perpustakaan, instruksi perpustakaan yang dapat dilakukan seperti cara menemukan informasi dan cara menggunakan komputer. Instruksi tersebut dapat dibuat dalam bentuk yang menarik dan tidak rumit agar pemustaka mudah memahami isi instruksi tersebut.

2. Melakukan pendekatan dengan pemustaka, dengan meningkatkan pendekatan antara pustakawan dengan pemustaka melalui program *user education* serta melakukan diskusi formal maupun informal.
3. Memahami kecemasan pemustaka, dengan pengetahuan mengenai kecemasan pemustaka saat berada di perpustakaan, pustakawan dapat memahami apakah pemustaka memiliki kecemasan tertentu di perpustakaan dan dapat menemukan solusi dalam mengurangi fenomena tersebut dengan caranya sendiri.
4. Menerapkan etika pustakawan profesional, pandangan pemustaka mengenai pustakawan berkontribusi dalam kecemasan saat berada di perpustakaan. Sikap dan kebiasaan pustakawan yang ramah, tidak melakukan intimidasi, selalu membantu dan menghampiri pemustaka yang sedang mengalami kesulitan agar dapat meningkatkan rasa percaya diri pemustaka untuk berinteraksi dengan pustakawan.

Tingkat kemampuan pemustaka dalam memanfaatkan sumber daya yang ada di perpustakaan memiliki keterkaitan dengan faktor *library anxiety* yang dialami. Pemustaka yang memiliki kemampuan terbatas dalam menggunakan fasilitas dan sumber informasi di perpustakaan, cenderung mengalami kekhawatiran atau kecemasan yang lebih tinggi saat berada di lingkungan perpustakaan. Biasanya faktor lain juga bisa menjadi pendukung, seperti frekuensi pekerjaan rumah, prestasi akademis, karena beberapa hal tersebut bisa berkesinambungan dalam model belajar pemustaka dan dengan adanya pustakawan yang bekerja paruh waktu dapat memicu kecemasan di perpustakaan. Pernyataan ini selaras dengan konsep

library anxiety yang di bahas sebelumnya, di mana salah satu faktor penyebab *library anxiety* pada pemustaka adalah hambatan *knowledge of the library*. Pemustaka yang kurang memahami bagaimana cara menggunakan fasilitas dan sumber daya informasi yang ada di perpustakaan cenderung merasa cemas dan khawatir ketika mengakses layanan di perpustakaan. Oleh karena itu, tingkat kemampuan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan menjadi faktor penting yang berkontribusi terhadap munculnya *library anxiety*.

Pustakawan harus bersikap profesional dengan menyediakan program bimbingan konseling untuk membantu menghadapi *library anxiety* pemustaka. Tidak hanya itu, pustakawan juga perlu melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam menghadapi *library anxiety* pemustaka. Sikap tersebut mencerminkan dedikasi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan dalam menghadapi *library anxiety* yang dialami pemustaka.

2.1.3 Hubungan Perpustakaan yang Ideal dengan Sikap Pustakawan

Pustakawan didorong untuk menciptakan lingkungan yang ramah dan terbuka, melalui pengenalan diri dan bantuan personal oleh pustakawan sendiri yang dapat membantu pengguna merasa lebih nyaman. Tentu saja, dapat juga menampilkan sisi inovatif perpustakaan dengan memberikan pelatihan bagi pemustaka, yang bertujuan untuk mengembangkan kegiatan pelatihan atau pengenalan untuk membantu pemustaka lebih memahami sumber daya perpustakaan. Mungkin juga dengan menyediakan panduan atau tutorial untuk membantu pengguna merasa lebih percaya diri saat berada di perpustakaan dan menggunakan fasilitasnya.

Penting juga bagi pustakawan untuk berkomunikasi secara efektif dengan pengguna untuk memahami kekhawatiran pemustaka (Suratmi, 2019).

Pustakawan dapat menyediakan sarana komunikasi terbuka, dengan merespon umpan balik dari pemustaka, sehingga pustakawan dapat memahami perasaan pemustakanya dengan selama ini menjadi keresahannya. Berhubung koleksi yang ada di perpustakaan sangat beragam, baik koleksi umum maupun khusus, maka diperlukan program bimbingan konseling untuk membantu pemustaka mengatasi kecemasan di perpustakaan. Selain itu, dapat menyediakan suatu ruang yang aman bagi pemustaka untuk berbagi kekhawatiran yang dialaminya. Oleh karena itu, pustakawan sendiri membutuhkan pengamatan berkala dan evaluasi untuk mengimplementasikan strategi tersebut secara efektif. Kemudian barulah mereka dapat melakukan evaluasi secara berkala untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam mengelola kecemasan pemustaka (Hardiningtyas, 2016).

Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara standar ideal perpustakaan dengan sikap pustakawan menjadi aspek yang krusial, di mana standar ideal perpustakaan mencakup banyak aspek, seperti koleksi buku yang memadai, kemudian juga dari sistem pengatalogan yang efisien, tentunya juga membutuhkan fasilitas yang nyaman dan ramah bagi pemustaka. Maksudnya disini adalah memiliki tujuan untuk menciptakan lingkungan yang optimal di perpustakaan dan juga dapat memenuhi kebutuhan para pemustakanya seperti yang dilansir dalam jurnal milik Muntashir (2017) yang mencakup apa yang telah dikatakan oleh American Library Association (ALA), dalam standar perpustakaan

yang ideal mencakup lebih dari aspek kualitas koleksi, aksesibilitas yang berkelanjutan, dan keamanan informasi. ALA juga menetapkan standar dan prinsip-prinsip etika dalam memberikan layanan kepada penggunanya. Sikap pustakawan disini juga sangat penting dalam mewujudkan kehidupan akan standar ideal perpustakaan itu sendiri, dimana pustakawan yang memiliki sikap profesional, proaktif, dan berorientasi pada pelayanan nantinya dapat memberikan kontribusi positif terhadap keberhasilan perpustakaan.

Berawal dari sikap ini, muncul yang menjadi tanggung jawab, dedikasi dan kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi. Keterkaitan antara standar ideal perpustakaan dengan sikap pustakawan diperlukan untuk saling melengkapi satu sama lain. Standar ideal disini memberikan landasan bagi pustakawan untuk melaksanakan tugasnya secara efisien, sedangkan dari segi sikap pustakawan yang positif dapat membantu dalam mewujudkan standar tersebut. Sifat profesional pustakawan dalam memahami dan mampu menerapkan standar perpustakaan yang ideal secara konsisten akan dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada penggunanya.

2.2 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Kecemasan terhadap perpustakaan merupakan fenomena yang telah dipelajari dan dieksplorasi dalam banyak penelitian untuk mengetahui mengapa siswa menghindari penggunaan perpustakaan dan bagaimana perpustakaan dapat mencapai tingkat kecemasan yang rendah di kalangan siswa. Kecemasan di perpustakaan telah dideskripsikan sebagai perasaan tidak nyaman atau disposisi

emosional yang dialami siswa ketika menggunakan perpustakaan atau mempertimbangkan penggunaannya. Beberapa penelitian sejenis sebelumnya yang membahas mengenai *library anxiety* sebagai berikut.

Penelitian yang pertama berjudul “*Library Anxiety Among Undergraduate Students: A Comparative Study on Egypt and Saudi Arabia*” oleh Ahmed Maher Khafaga Shehata dan Mohammed Fathy Mahmoud Elgllab (2019) membahas tentang mengeksplorasi fenomena kecemasan terhadap perpustakaan di antara sekelompok mahasiswa yang berafiliasi dengan universitas-universitas di Arab Saudi dan Mesir. Metode penelitian yang digunakan adalah metode campuran dengan melakukan wawancara semi terstruktur. Hasil dalam penelitian yang ditemukan adalah bahwa ada kebutuhan untuk melatih siswa tentang cara menggunakan perpustakaan dan juga mengubah persepsi siswa tentang perpustakaan untuk mengurangi tingkat kecemasan. Penelitian ini dilakukan di Mesir dan Arab Saudi, tingkat kecemasan di perpustakaan dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi siswa mungkin berbeda di negara lain (Maher et al., 2019).

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Shehata dan Elgllab (2019) dengan penelitian yang akan dikaji terletak pada konsep penelitian. Keduanya membahas tentang mengeksplorasi fenomena kecemasan terhadap perpustakaan. Adapun perbedaan dalam penelitian yang dilakukan oleh Shehata dan Elgllab (2019) ini dengan penelitian yang akan dikaji terletak pada metode penelitian yang digunakan. Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian Shehata dan Elgllab (2019) menggunakan metode campuran dengan melakukan wawancara semi terstruktur, karena pada penelitian Shehata dan Elgllab (2019) tersebut mencoba

untuk membandingkan perbedaan tingkat kecemasan di kedua negara dengan menggunakan skala (LLPB), sedangkan penelitian yang akan dikaji menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian yang kedua berjudul “*Library Anxiety Among Marginalized University Students in Northeast India*” oleh Tripti Gogoi, Mangkhollen Singson, dan S. Thiyagarajan (2021) juga membahas mengenai memahami sifat dari kecemasan siswa yang terpinggirkan di perpustakaan di India Timur Laut. Pada penelitian tersebut menggunakan metode pengambilan sampel acak bertingkat. Hasil dalam penelitian tersebut memberikan bukti bahwa banyak mahasiswa, terlepas dari jenis kelamin, bahasa pengantar, jenis universitas, disiplin ilmu, dan kasta atau komunitas mereka mengalami kecemasan di perpustakaan (Gogoi et al., 2021).

Persamaan penelitian yang dilakukan Gogoi *et al.* (2021) dengan penelitian yang akan dikaji terletak pada pembahasan. Keduanya membahas mengenai memahami sifat dari kecemasan itu sendiri yang menjadikan fenomena dalam pembahasan penelitian nantinya. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Gogoi et al. (2021) dengan penelitian yang akan dikaji yaitu metode penelitian dan konsep penelitian. Metode penelitian yang dilakukan oleh Gogoi et al. (2021) terhadap penelitiannya itu menggunakan metode pengambilan sampel acak bertingkat adapun dalam penelitian yang akan dikaji menggunakan metode penelitian kualitatif. Konsep penelitian Gogoi et al. (2021) berfokus pada kecemasan mahasiswa yang berada di kampus adapun penelitian yang akan dikaji

memiliki konsep sikap pustakawan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Penelitian yang ketiga berjudul “*Library anxiety among Omani and Saudi Arabian international students: A case study at the University of South Carolina, USA*” oleh Esra Seddiq Abdoh (2021) penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki faktor-faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan atau penurunan tingkat kecemasan terhadap perpustakaan di kalangan mahasiswa Saudi dan Oman. Metode penelitian yang digunakan merupakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian tersebut didapati bahwa memberikan pemahaman baru mengenai keberadaan serta dampak dari kecemasan perpustakaan di kalangan mahasiswa Arab Saudi dan Oman yang belajar di perguruan tinggi dan universitas di Amerika Serikat (Abdoh, 2021).

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Abdoh (2021) dengan penelitian yang akan dikaji terletak pada urgensi serta metode penelitian. Kedua penelitian tersebut memiliki urgensi untuk mengurangi tingkat kecemasan perpustakaan dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaan dari penelitian yang dilakukan oleh Abdoh (2021) dengan penelitian yang akan dikaji nantinya yaitu objek penelitian. Objek penelitian yang dilakukan oleh Abdoh (2021) adalah kecemasan perpustakaan di antara mahasiswa internasional dari Oman dan Arab Saudi.

Penelitian yang keempat berjudul “Upaya Pustakawan dalam Menghadapi *Library Anxiety* di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa” oleh Alvina Yolanfika, Nurhayani dan Yusniah (2023). Membahas mengenai upaya yang

dilakukan pustakawan dalam menghadapi *Library Anxiety* pada Pemustaka di Perpustakaan dan Kearsipan Kota Langsa, serta juga ingin mengetahui apa faktor yang dipengaruhi. Pada metode penelitian tersebut yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan jenis pendekatan penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *library anxiety* yang terjadi pada pemustaka merupakan pemustaka yang merasa bingung saat pertama kali berkunjung ke perpustakaan, dengan tidak mengetahui cara membuat kartu anggota perpustakaan dan koleksi buku yang sedang dibutuhkan pemustaka masih kurang memadai (Yolanfika, 2023).

Terdapat persamaan pada penelitian yang akan diteliti terletak pada objek dan juga metode penelitian. Keduanya membahas mengenai *library anxiety* pemustaka di perpustakaan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaan pada penelitian yang telah dilakukan oleh Alvina Yolanfika, Nurhayani dan Yusniah (2023), dengan penelitian yang akan diteliti berlokasi di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa. Sedangkan lokasi dalam penelitian yang akan dikaji ini berada di Dinas Kearsipan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

Penelitian yang kelima berjudul "Strategi Pustakawan dalam Menghadapi *Library Anxiety* Pemustaka Pada Perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*)" oleh Indah Widiyanti (2023) mengkaji mengenai strategi yang dilakukan Pustakawan untuk mengatasi kecemasan di perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*) meliputi komunikasi aktif kepada pemustaka melalui berbagai media, pelayanan prima dan inovatif, serta penyelenggaraan beragam acara

perpustakaan yang melibatkan pemustaka. Metode penelitian yang digunakan merupakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Diperoleh hasil bahwa dengan meliputi komunikasi aktif kepada pemustaka melalui berbagai media, pelayanan prima dan inovatif, serta penyelenggaraan beragam acara perpustakaan yang melibatkan pemustaka (Widiyanti, 2023).

Terdapat persamaan penelitian terhadap penelitian yang akan dikaji terletak pada objek penelitian. Keduanya membahas mengenai strategi pustakawan dalam menghadapi *library anxiety* pemustaka pada perpustakaan. Adapun perbedaan pada penelitian yang telah dilakukan oleh Indah Widiyanti (2023). yaitu pada subjek penelitiannya, di mana subjek penelitian yang telah dilakukan oleh Indah Widiyanti (2023) merupakan perpustakaan sekolah di GIBS (*Global Islamic Boarding School*).

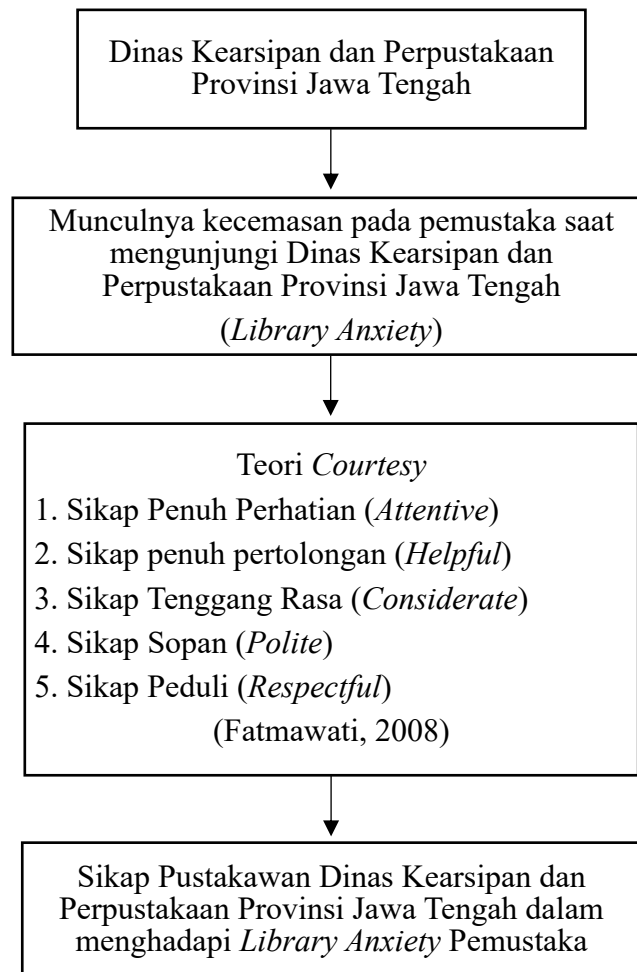
Berdasarkan kelima penelitian yang telah dipaparkan di atas, terdapat satu penelitian yang berfokus pada peran dan sikap pustakawan. Namun, ketika peneliti melakukan penelusuran di Google Scholar dan sumber lainnya, belum ditemukan penelitian yang secara spesifik membahas tentang sikap pustakawan dalam menghadapi *library anxiety* di perpustakaan. Hal ini menunjukkan urgensi untuk melakukan penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang berfokus pada aspek sikap pustakawan pada kecemasan. *Library anxiety* merupakan suatu kondisi dimana pemustaka merasa tidak nyaman, tidak mampu, takut dengan pustakawan, dan pikiran negatif lainnya yang berhubungan dengan perpustakaan, yang dapat menyulitkan pemustaka dalam proses pencarian informasi di sebuah perpustakaan (Pratama, 2019).

Penting untuk memperhatikan sikap pustakawan terhadap fenomena *library anxiety* pada pemustaka. Saat ini, hal tersebut belum mendapat perhatian yang memadai dalam upaya mengatasi *library anxiety*. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai apa saja yang menjadi pemicu *library anxiety* di kalangan pemustaka, serta mengusulkan solusi dan upaya praktis yang dapat dilakukan untuk mengatasi *library anxiety* tersebut. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dikembangkan pemahaman yang lebih baik mengenai bagaimana sikap pustakawan dapat mempengaruhi kenyamanan pemustaka saat berada di perpustakaan. Dengan demikian, lingkungan perpustakaan yang lebih ramah dan mendukung dapat tercipta, sehingga akses dan pemanfaatan sumber daya perpustakaan menjadi lebih mudah bagi semua pengguna.

2.3 Kerangka Pikir

Penelitian ini mengkaji bagaimana sikap pustakawan dalam menghadapi *library anxiety* pemustaka Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah berikut kerangka pikir dalam penelitian ini:

Bagan 2.1 Kerangka Pikir



Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu perpustakaan umum yang banyak dikunjungi oleh pemustaka. Sayangnya, sebagian besar pemustaka merasakan kecemasan saat pertama kali mengunjungi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Fenomena ini dalam dunia perpustakaan dikenal dengan istilah *library anxiety*. Oleh karena itu, dilakukan analisis terhadap sikap pustakawan dalam menghadapi *library anxiety* pada pemustaka dengan menggunakan teori *Courtesy* oleh Fatmawati (2008). Hal tersebut menekankan pentingnya kesopanan dan keramahan dalam pelayanan

perpustakaan. Penelitian ini memiliki tujuan agar dapat menganalisis sikap pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam menghadapi *library anxiety* pemustaka.