TIK Ilmeu Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi	Vol. 9. No. 1, 2025 ISSN: 2580-3654 (p), 2580-3662(e) http://journal.iaincurup.ac.id/index.php/TI/index		
DOI: 10.29240/tik.v9i1.11557			
Submitted: 12-05-25	Revised: 25-05-25	Accepted: 15-06-25	Published: 18-06-25

Strategi Penanggulangan *Library Anxiety* Pada Pengguna Perpustakaan

Tri Anggun Setyo Putri[1], Nina Mariani Noor[2]
[1,2]*Interdisciplinary Islamic Studies,* UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Corresponding author:*angguntri48@gmail.com

Abstract

The library functions as a center for information, education, research, cultural conservation, and a place of recreation that is very important for the community. However, in reality, many users experience the phenomenon of library anxiety which affects the low effectiveness of library services. This study aims to identify the symptoms of library anxiety and to explore the role and competence of librarians in overcoming it. In the literature study method, this article collects various literatures to analyze the causal factors, descriptions, and solutions to the phenomenom. It was found that library anxiety is due to psychological factors such as fear of asking questions, lack of self-confidence, and concerns about the use of library facilities that are considered complicated. Symptoms that occur include psychological changes, avoidance behavior, and cognitive disorders. To reduce this library anxiety, librarians must apply an empathy-based service approach that strengthens information capability programs, provides proactive services, and creates a friendly and integrated library environment. The findings of this study highlight the importance of psychological and structural strategies in supporting users to overcome library anxiety. So that it can improve the effectiveness and quality of library services as a whole.

Keywords: Library; Library Anxiety; Library User

Abstrak

Perpustakaan berfungsi sebagai pusat informasi, pendidikan, penelitian, konservasi budaya, dan tempat rekreasi yang sangat penting bagi masyarakat. Namun, pada kenyataannya, banyak pemustaka mengalami fenomena library anxiety yang mempengaruhi rendahnya efektivitas layanan perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi gejala library anxiety dan untuk mengeksplorasi peran kompetensi pustakawan dalam mengatasinya. Dalam metode studi pustaka, artikel ini mengumpulkan berbagai literatur untuk menganalisis faktor penyebab, gambaran, dan solusi dari fenomena tersebut. Ditemukan bahwa library anxiety dikarenakan faktor psikologis seperti rasa takut bertanya, kurangnya kepercayaan diri, hingga kekhawatiran terhadap penggunaan fasilitas perpustakaan yang dianggap rumit. Gejala yang terjadi termasuk perubahan psikologis, perilaku menghidar, dan gangguan kognitif. Untuk mengurangi library anxiety ini, pustakawan harus menerapkan pendekatan layanan berbasis empati yang memperkuat program kemampuan informasi, memberikan layanan yang proaktif, dan menciptakan lingkungan perpustakaan yang ramah dan terintegrasi. Temuan penelitian ini menyoroti pentingnya strategi psikologis dan struktural dalam mendukung pemustaka mengatasi library anxiety, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Perpustakaan; Library Anxiety; Pemustaka

Copyright remains with the author(s), who grant TIK ILMEU a non-exclusive right to publish the article under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC SA 4.0).

A. Pendahuluan

Perpustakaan sebagai lembaga profesional (UU No. 43 Tahun 2007, n.d.) merupakan lembaga yang mengelola koleksi karya tulis, cetak, dan rekam dengan sistem yang tepat guna memenuhi kebutuhan informasi, pendidikan, penelitian, pelestarian, dan rekreasi pembaca. Sebagai institusi layanan informasi, perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku, tetapi juga sebagai pusat pengetahuan yang mendukung pengembangan ilmu pengetahuan dan minat baca masyarakat secara menyeluruh. Pengelolaan koleksi yang terstruktur bertujuan untuk menjawab beragam kebutuhan pengguna, baik dalam konteks akademik, profesional, maupun rekreatif. Setiap individu yang mengunjungi perpustakaan memiliki tujuan yang beragam, seperti mencari bahan bacaan tertentu, menggunakan fasilitas yang tersedia, mengembalikan buku, membaca surat kabar, atau mengakses informasi terkait pekerjaan atau studi mereka. Hal ini sejalan dengan pandangan Jiao et al (dalam Yusrawati, 2016), yang menyatakan bahwa tujuan pemustaka dalam mengunjungi perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kebutuhan informasi spesifik masing-masing individu. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk menyediakan sumber daya informasi yang mudah diakses, relevan, dan mampu memenuhi kebutuhan beragam penggunanya secara optimal.

Perpustakaan menyediakan berbagai sumber informasi yang penting dan bermanfaat. Sayangnya, potensi pemenuhan kebutuhan ini sering terhambat oleh pengalaman negatif pemustaka, terutama *library anxiety*. *Library anxiety* merupakan suatu kondisi yang sering dialami oleh pemustaka, di mana perasaan ini merupakan hal yang umum terjadi ketika seseorang merasa takut dan bingung akibat kurangnya pengalaman saat berada di dalam perpustakaan. *Library anxiety* ini tidak hanya memperpanjang waktu penelusuran, tetapi juga berpotensi menyebabkan pemustaka mengabaikan sumber relevan atau keliru memahami informasi.

Library anxiety (Pratama & Rohmiyati, 2019)adalah perasaan cemas yang dialami pemustaka, yang disebabkan oleh tiga faktor utama, yaitu *distress* (*library anxiety*) yang muncul karena ketidakpastian atau rasa takut saat menggunakan fasilitas perpustakaan, *lack of self-efficacy* (kurangnya keyakinan diri) di mana pemustaka merasa tidak mampu menggunakan layanan perpustakaan karena kurangnya keterampilana dan pengetahuan, dan *cognitive confusion* (kebingungan kognitif) yang terjadi ketika pemustaka bingung atau kesulitan memahami cara mencari informasi yang relevan di perpustakaan. Ketiga faktor ini menghalangi pemustaka dalam pencarian informasi yang efektif.

Penelitian awal tentang *library anxiety* dilakukan oleh Mellon (1986), menunjukkan bahwa *library anxiety* bukanlah sekadar persoalan individu yang "gugup", melainkan akibat dari berbagai hambatan psikologis dan struktural yang nyata dalam konteks layanan perpustakaan. Mellon menemukan bahwa faktor-faktor seperti ukuran perpustakaan, kurangnya pengetahuan tentang lokasi koleksi, kebingungan tentang bagaimana memulai, serta ketidaktahuan tentang apa yang harus dilakukan, merupakan penyebab utama timbulnya *library anxiety*. (Mellon, 1986). Ukuran perpustakaan yang besar dapat membuat pemustaka merasa bingung dan kesulitan untuk menemukan lokasi atau informasi yang dibutuhkan. Ketika ruang perpustakaan sangat luas dan koleksinya beragam, pemustaka yang belum familiar dengan tata letaknya bisa merasa terintimidasi dan kebingungan. Selain itu, kurangnya pengetahuan tentang penempatan berbagai koleksi atau sumber informasi di perpustakaan juga menjadi faktor penyebab *library anxiety*. Tanpa pemahaman yang cukup tentang sistem penataan koleksi, pemustaka akan merasa kesulitan mencari bahan yang diinginkan. Perasaan cemas juga bisa muncul karena pemustaka tidak tahu harus mulai dari mana untuk mencari informasi atau menggunakan fasilitas perpustakaan. Ketidakpastian tentang langkah pertama yang harus diambil sering kali membuat mereka merasa terhambat dalam memanfaatkan sumber daya yang ada. Terakhir, kebingungan tentang apa yang harus dilakukan setelah berada di

perpustakaan, seperti bagaimana cara menggunakan katalog atau mencari informasi melalui database, juga menambah *library anxiety* yang dirasakan. Faktor ini secara keseluruhan berkontribusi pada *library anxiety,* yang menghambat pemustaka untuk merasa nyaman dan percaya diri dalam mencari informasi di perpustakaan.

Dalam penelitian Pratama dan Rohmiyati (2019), ditemukan bahwa sebanyak 56,9% pemustaka mengalami tingkat *library anxiety* yang tergolong tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa lebih dari separuh pengguna perpustakaan merasa cemas, tidak percaya diri, atau mengalami hambatan psikologis ketika harus berinteraksi dengan fasilitas dan layanan perpustakaan (Pratama & Rohmiyati, 2019). Tingginya tingkat *library anxiety* ini tidak hanya berdampak pada efektivitas pemanfaatan layanan informasi, tetapi juga mengancam fungsi utama perpustakaan sebagai pusat literasi, pendidikan, dan pengembangan pengetahuan. Apabila *library anxiety* ini tidak ditangani dengan baik, maka peran perpustakaan dalam mendukung kegiatan belajar, riset, serta peningkatan budaya baca akan melemah, karena pemustaka enggan atau kesulitan untuk mengakses sumber daya yang tersedia secara optimal.

Pustakawan memiliki peran yang sangat penting karena mereka adalah profesional yang memiliki kompetensi dan keahlian yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan. Selain bertugas untuk merawat koleksi, pustakawan dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas guna mengatasi berbagai kebutuhan yang dihadapi pemustaka saat mengunjungi perpustakaan. Dengan demikian, pustakawan dapat memberikan pelayanan yang optimal, termasuk kemampuan untuk mengidentifikasi dan menangani pemustaka yang mengalami *library anxiety*. Pustakawan harus memiliki strategi yang tepat dalam menanggulangi perasaan cemas atau persepsi diri negatif yang mungkin dialami oleh beberapa pemustaka ketika berada di perpustakaan. Dalam hal ini, pustakawan dapat mengurangi *library anxiety* melalui *wayfinding assistance* atau pendekatan *reference interview* yang empirik. Hal ini sangat penting agar pustakawan dapat menciptakan lingkungan yang lebih mendukung dan mengurangi perasaan cemas yang dirasakan oleh pemustaka. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berujuan untuk memetakan manifestasi *library anxiety* berdasarkan faktor Mellon (1986) pada pemustaka perpustakaan dan mengevaluasi efektivitas strategi intervensi pustakawan dalam menurunkan *library anxiety.*

B. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan studi kepustakaan (library research), yakni suatu pendekatan penelitian non-empiris yang berdasar pada analisis kritis terhadap berbagai sumber tertulis yang relevan dengan topik. Pendekatan kepustakaan adalah metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data atau informasi dari berbagai sumber perpustakaan, seperti buku, jurnal, dokumen, dan karya ilmiah lainnya, tanpa pengamatan secara langsung untuk membangun argumen ilmiah, merumuskan teori, serta menjawab pertanyaan penelitian (Zed, 2017). Metode ini berguna dalam sistuasi di mana pengumpulan data lapangan tidak diperlukan. Dengan demikian, pendekatan ini memberikan landasan yang kuat untuk pengembangan penelitian berbasis teori yang mendalam. Dalam penelitian ini, teknik analisis data melibatkan tiga tahapan utama (Miles et al., 2013). Tahapan pertama adalah kondensasi data, yaitu proses memilih dan menyaring informasi penting dari keseluruhan data yang ada. Peneliti memfokuskan perhatian pada aspek-aspek kunci, menemukan tema utama, serta merangkum poin-poin penting agar data menjadi lebih trestruktur dan terfokus. Setelah data terkondensasi, langkah berikutnya adalah penyajian data, penyajian ini biasanya disusun dalam bentuk deskripsi singkat yang membantu pembaca memahami informasi penting secara jelas. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan, peneliti memanfaatkan makna-makna yang

telah ditemukan untuk menguji, memvalidasi, dan menysusun kesimpulan akhir berdasarkan temuan analisis yang telah dilakukan.

C. Hasil dan Pembahasan

Library Anxiety

Dalam dunia psikologi kecemasan disebut dengan anxiety. Library anxiety merupakan bentuk situsional anxiety yang ditandai distres saat berinteraksi dengan sistem informasi (Chand & Marwaha, 2025). Library anxiety merupakan reaksi yang wajar dan sering dialami oleh siapa saja, seperti lingkungan baru yang harus beradaptasi dengan perubahan, pertentangan dari keinginan yang tidak sesusai dengan apa yang didapat, dan ketakutan yang terjadi ketika ada reaksi atau penolakan dari orang lain. Meskipun muncul dalam konteks yang berbeda, baik library anxiety maupun kebutuhan pemustaka mengambarkan pentingnya upaya untuk beradaptasi dan memenuhi kebutuhan individu dalam sistuasi tertentu.

Pemustaka merujuk pada pengguna perpustakaan yang berhak memperoleh layanan, memanfaatkan fasilitas, dan ikut serta dalam pengembangan perpustakaan (UU No. 43 Tahun 2007, n.d.). Pemustaka tidak hanya datang untuk membaca atau meminjam buku, tetapi juga memiliki hak tertentu, seperti mendapatkan pelayanan yang baik, menggunakan fasilitas yang tersedia, serta berkontribusi dalam pengembangan perpustakaan. Sehingga perpustakaan harus bersifat terbuka dan inklusif, melayani kebutuhan informasi pemustaka, dan memberi ruang bagi mereka untuk berpartisipasi dalam menilai dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Namun, meskipun perpustakaan bersifat terbuka dan inklusif dengan melayani kebutuhan informasi pemustaka serta memberi ruang bagi pemustaka untuk berpartisipasi, tetap saja terdapat fenomena yang disebut library anxiety.

Sesuatu yang tidak nyaman pada seseorang saat berada di perpustakaan karena sesuatu disebut dengan library anxiety (Yolanfika et al., 2023). Seseorang yang belum terbiasa mengunjungi perpustakaan cenderung mengalami library anxiety saat pertama kali datang. Studi Jiao, Qun G dan Onwuegbuzie (1999) menunjukkan bahwa 75-85% pemustaka baru mengalami library anxiety dengan tingkat intensitas yang sedang-tinggi (Tri Susantari, Nove E. Variant Anna, 2008). Hal ini disebabkan oleh ketidaktahuan dalam mengakses informasi dan kurangnya pemahaman tentang sistem yang ada di perpustakaan. Library anxiety ini bisa semakin meningkat apabila pemustaka merasa bingung atau tidak percaya diri dalam menggunakan fasilitas yang tersedia. Selain itu, aspek fisik juga sangat memengaruhi kenyamanan dan tingkat library anxiety seseorang. Salah satunya pencahayaan yang kurang optimal dapat menyebabkan kelelahan mata, sakit kepala, dan ketegangan mental, yang berkontribusi terhadap peningkatan library anxiety saat membaca atau belajar (Sistarina & Kartikasari, 2018). Contohnya sistem layanan yang membingungkan, ukuran ruang yang terlalu sempit atau luas, tingkat kebisingan, pencahayaan yang kurang memadai, serta sirkulasi udara yang buruk dapat memperburuk. Oleh karena itu, penting bagi perpustakaan untuk menciptakan lingkungan yang ramah dan mudah diakses agar dapat mengurangi library anxiety para pemustaka.

Ada beberapa tanda dan gangguan library anxiety yang timbul pada pemustaka yaitu:

1. Interaksi sosial antara pemustaka dan pustakawan

Menurut Bostick (dalam Ahmed & Aziz, 2017)Library anxiety di perpustakaan berasal dari rintangan dalam berinteraksi dengan pustakawan. Ketika pustakawan terlihat tidak ramah, sulit didekati, atau terlalu sibuk, pemustaka cenderung merasa cemas dan enggan untuk bertanya atau meminta bantuan. Kondisi ini dapat menghambat pemustaka dalam proses pencarian informasi, karena mereka tidak mendapatkan dukungan yang

dibutuhkan secara optimal. Akibatnya, interaksi yang kurang nyaman antara pemustaka dan pustakawan menjadi salah satu faktor yang memperkuat perasaan cemas di perpustakaan.

2. Manifestasi psiko-fisik yang teramati

Library anxiety di perpustakaan mencakup juga dari aspek psikis dan fisik yang saling berkaitan (Fatmawati, 2019). Library anxiety dapat muncul dalam bentuk perubahan fisiologis, seperti suara yang berubah, tubuh yang terasa lemas, tangan gemetar, jantung berdebar kencang, dan munculnya keringat dingin. Secara mental, pemustaka mengalami perasaan putus asa, gelisah, dan sering membayangkan hal-hal negatif sebelum berhadapan dengan situasi di perpustakaan. Dari segi perilaku, library anxiety ditunjukkan melalui tindakan menghindari pustakawan, rasa takut untuk bergerak, tidak percaya diri, serta merasa tidak mampu menggunakan fasilitas perpustakaan. Secara kognitif, pemustaka menunjukkan hambatan dalam berpikir, kebingungan, dan kecenderungan untuk melamun. Selain gejala tersebut, library anxiety dapat berasal dari kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam mencari informasi, ketakutan dalam berinteraksi, minimnya rasa percaya diri, kesulitan dalam menggunakan sistem pencarian seperti OPAC, serta keterbatasan dalam memahami dan memanfaatkan teknologi perpustakaan.

3. Ketidaktahuan tentang perpustakaan

Ketidaktahuan tentang perpustakaan menjadi salah satu faktor yang memicu library anxiety (Mellon, 1986). Kurangnya pengetahuan mengenai lokasi koleksi dan fasilitas di perpustakaan membuat pemustaka merasa bingung dan kesulitan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Selain itu, ketidakpastian tentang bagaimana memulai aktivitas di perpustakaan dan kebingungan dalam menentukan langkah selanjutnya juga memperparah rasa cemas tersebut.

Library anxiety pada pemustaka dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling terkait. Salah satunya adalah hambatan dalam interaksi sosial antara pemustaka dan pustakawan, di mana sikap pustakawan yang terkesan kurang ramah atau sulit didekati membuat pemustaka merasa cemas dan enggan meminta bantuan, sehingga menghambat proses pencarian informasi. Selain itu, library anxiety ini juga muncul melalui manifestasi psiko-fisik, seperti perubahan fisik dan mental yang menunjukkan perasaan takut, gelisah, serta ketidakpercayaan diri dalam menggunakan fasilitas perpustakaan. Faktor lain yang turut memicu library anxiety adalah ketidaktahuan pemustaka mengenai tata letak perpustakaan, lokasi koleksi, dan cara memulai serta melanjutkan aktivitas di perpustakaan. Ketidaktahuan ini menimbulkan kebingungan dan rasa tidak nyaman yang memperkuat perasaan cemas, sehingga keseluruhan faktor tersebut dapat menghambat pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal.

Hal ini memperkuat urgensi integrasi layanan informasi berbasis empati oleh perpustakaan. Layanan berbasis empati akan memungkinkan pustakawan untuk lebih memahami dan merespon kebutuhan, kekhawatiran, juga keterbatasan yang dihadapi pemustaka (Boudhiba et al., 2015). Seperti pertama, penerapan wayfinding buddies dapat membantu pemustaka, terutama pengguna baru, dalam menjelajahi ruang dan fasilitas perpustakaan dengan pendampingan langsung dari pustakawan. Kedua, perpustakaan dapat mengembangkan simulasi penelusuran berbasis skenario, yakni pelatihan yang memungkinkan pemustaka untuk mempraktikkan proses pencarian informasi dalam situasi yang menyerupai kebutuhan nyata, sehingga meningkatkan rasa percaya diri dan pemahaman. Ketiga, penting dilakukan desain ulang signage atau penunjuk arah dan informasi visual yaitu desain yang mudah dipahami oleh semua orang tanpa perlu penjelasan tambahan, mencakup penggunaan simbol yang jelas dan bahasa yang sederhana. Dengan itu, pustakawan dapat menciptakan lingkungan yang lebih ramah dan

mendukung, tidak hanya mengurangi library anxiety pemustaka, namun juga meningkatkan pengalaman mereka dalam mengakses dan memanfaatkan informasi.

Penelitian tentang library anxiety pada perpustakaan di Indonesia sudah pernah dilakukan. Beberapa diantaranya yang berjudul Library Anxiety Mahasiswa Baru di Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya (Diyas Adi Pratama, 2018), Upaya Perpustakaan dalam Mengatasi Library Anxiety pada Mahasiswa di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Yogyakarta (Fitri Kartika Sari, 2019), dan Library Anxiety pada Mahasiswa Tingkat Akhir: Studi Kualitatif di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang (Ravena & Dewi, 2021), ditemukan bahwa pengalaman seseorang sangat bervariasi, tergantung pada cara mereka menggunakan perpustakaan dan kenyamanan dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Faktor utama yang mempengaruhi library anxiety tersebut meliputi: banyaknya fasilitas dan layanan yang disediakan oleh perpustakaan, intensitas kunjungan ke perpustakaan, kendala dalam berinteraksi dengan pustakawan, serta terbatasnya ketersediaan informasi. Keterbatasan dalam akses informasi dan komunikasi dengan pustakawan menjadi tantangan utama yang meningkatkan library anxiety dalam menggunakan perpustakaan.

Gejala *library anxiety* merupakan fenomena nyata yang terjadi di lingkungan perpustakaan. Perbedaan dalam pengalaman pengguna, tingkat akses terhadap informasi, serta kenyamanan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan menjadi faktor utama yang memperkuat kemunculan library anxiety ini. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dan membentuk suatu siklus library anxiety yang apabila tidak diatasi secara tepat, dapat menghambat proses pencarian dan pemanfaatan informasi oleh pemustaka.

Strategi Menanggulangi Library Anxiety

Library anxiety tentang perpustakaan memiliki tantangan psikologis bagi pustakawan, yang membutuhkan kesadaran perpustakaan. Library anxiety dapat muncul rasa khawatir, gelisah, ataupun lainnya saat berinteraksi dengan petugas perpustakaan. Ini bisa saja karena pengalaman negative di saat berada di perpustakaan (Nibras & Rohyanti, 2023). Untuk mengatasi library anxiety yang ada pada pemustaka saat berada di perpustakaan, berikut beberapa strategi yang dilakukan perpustakaan (Mardiastuti, 2018):

1. Lebih aktif dalam mempromosikan melalui program-program untuk pemustaka;
2. Menyediakan petunjuk direktrori dan kejelasan rambu-rambu yang ada di perpustakaan;
3. Mengadakan sesi pelatihan atau library tour, ini dilakukan dengan tujuan agar mereka terbiasa dengan lingkungan perpustakaan;
4. Pustakawan yang akomodatif, ramah, dan siap membantu;
5. Kenyaman perpustakaan, meningkatkan pelayanan yang ada di perpustakaan dan sarana prasarana adalah cara untuk menghadapi pemustaka agar merasa nyaman ketika berada di perpustakaan.

Strategi yang dapat dilakukan oleh pustakawan untuk mencegah terjadinya library anxiety pada pemustaka, yaitu (Fatmawati, 2019):

1. Mengatasi hal yang tidak pasti dan rasa ragu pemustaka ketika merasa cemas pada perpustakaan dengan melakukan pendekatan personal;
2. Aktif mengadakan kegiatan kelas literasi informasi pada pemustaka yang berhubungan dengan keterampilan mengakses informasi;
3. Ramah dan profesional dalam memberikan pelayanan;
4. Mengubah cara berpikir dengan prinsip awal bahwa pemustaka sebagai mitra sehingga terjalin interaksi sosial yang konduktif;
5. Membuat buku panduan, poster, brosur, dan rambu-rambu perpustakaan untuk mempermudah pemustaka;

6. Membantu menemukan informasi sesuai dengan yang diinginkan.

Adapun program yang bisa dijalankan sebagai langkah mengatasi library anxiety, sebagai berikut:

1. Adaptasi terhadap Ukuran Perpustakaan

Mengadakan tur interaktif untuk memperkenalkan zona-zona perpustakaan, mulai dari ruang baca, koleksi khusus, hingga area teknologi. Tur dilakukan dalam kelompok kecil untuk memberikan perhatian lebih kepada pemustaka. Program ini bertujuan membantu pemustaka merasa lebih nyaman dengan ukuran perpustakaan, baik yang besar maupun kecil, melalui pemahaman terhadap tata letak dan fungsi setiap area.

2. Meningkatkan Pengetahuan tentang Tata Ruang Perpustakaan

Melaksanakan kegiatan berupa perburuan harta karun perpustakaan berbasis permainan yang mengajak pemustaka menemukan koleksi buku, fasilitas, dan layanan tertentu menggunakan petunjuk sederhana. Kegiatan ini membantu pemustaka mengenal letak dan fungsi berbagai koleksi serta fasilitas perpustakaan dengan cara yang menyenangkan.

3. Memberikan Panduan pada Pemustaka yang Masih Baru

Pemberian panduan dasar tentang cara beraktivitas di perpustakaan, seperti proses absensi, cara menggunakan komputer dan memanfaatkan katalog online. Program ini bertujuan memberikan panduan praktis bagi pemustaka agar mereka tidak bingung memulai aktivitas di perpustakaan.

4. Membangun keyakinan tentan apa yang Harus Dilakukan

Menghadirkan kegiatan yang berfokus pada penguatan rasa percaya diri dalam mencari informasi, dengan simulasi pencarian data, tips mengakses koleksi, dan bagaimana meminta bantuan pustakawan. Hal tersebut bertujuan mengurangi rasa tidak percaya diri pemustaka dengan memberikan mereka pengalaman langsung dan dukungan.

5. Refleksi

Perpustakaan mengadakan sesi diskusi terbuka di mana pemustaka dapat berbagi pengalaman, memberikan umpan balik, dan mendiskusikan solusi untuk rasa cemas yang dialami. Hal tersebut bertujuan menciptakan ruang inklusif untuk berbagi dan saling belajar sehingga library anxiety bisa terus diminimalkan.

Berikut ini adalah solusi untuk mengatasi library anxiety di perpustakaan yang diidentifikasi oleh Bostick, sebagai berikut:

1. Hambatan dalam Berinteraksi dengan Pustakawan

   a. Program pelatihan bagi pustakawan untuk meningkatkan kemampuan pendekatan dan komunikasi mereka, dengan menekankan empati dan bantuan proaktif (Noprianto, 2019). Program tersebut untuk meningkatkan interaksi antara pustakawan dan pemustaka dengan membangun kemampuan pendekatan dan komunikasi pustakawan yang lebih baik. Melalui pelatihan tersebut dapat memberikan pelayanan yang lebih ramah, inklusif, serta proaktif, sehingga mampu mengurangi rasa cemas atau ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan oleh pemustaka saat berinteraksi di perpustakaan.

   b. Membentuk sistem “Sobat Pustakawan” di mana memiliki tugas untuk memandu pengguna baru dengan cara yang bersahabat (Sonah et al., 2020). Program tersebut dapat menjadi pendaping yang bersahabat bagi pemustaka sehingga merasa nyaman, mengurangi library anxiety, dan mampu memanfaatkan layanan perpustakaan secara maksimal.

2. Hambatan dalam Menggunakan Fasilitas Perpustakaan

Perpustakaan harus mengadakan tur perpustakaan dan sesi orientasi untuk membiasakan pengguna dengan tata letak dan sumber daya yang tersedia (Indah Sari & Sayekti, 2023). Adanya tur dan sesi orientasi membantu pemustaka untuk merasa nyaman dan tidak merasa kebingungan dalam memanfaatkan layanan dan fasilitas yang disediakan. Program ini juga berupaya menciptakan pengalaman yang lebih inklusif dan mendukung bagi semua pemustaka.

3. Hambatan terhadap Kenyaman di Perpustakaan

Perpustakaan perlu mendesain ulang ruangan agar memiliki tempat duduk yang nyaman dan area yang cukup terang (Ekatama, 2021). Perubahan tersebut bertujuan menciptakan lingkungan yang lebih kondusif untuk belajar, membaca, dan melakukan penelitian tanpa terganggu.

Berdasarkan uraian di atas, banyak cara yang dapat dilakukan pustakawan untuk mengatasi rasa cemas yang terjadi pada pemustaka, seperti memberikan rambu-rambu perpustakaan, mengadakan user education, dan masih banyak lagi. Pustakawan harus lebih aktif lagi untuk menanggulangi ini agar tidak ada lagi library anxiety yang dirasakan oleh pemustaka nantinya. Hal tersebut menjadikan pustakawan harus menyusun program yang menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang nyaman, ramah, dan inklusif bagi semua pemustaka. Dengan adanya kegiatan yang bervariasi diharapkan dapat mengatasi library anxiety secara efektif.

D. Kesimpulan

Perpustakaan sebagai lembaga pengelola karya tulis, cetak, dan rekam berperan penting dalam memenuhi kebutuhan informasi, pendidikan, penelitian, pelestarian budaya, dan rekreasi intelektual. Meski demikian, pengalaman pemustaka di perpustakaan tidak selalu mulus. Salah satu hambatan utama yang mucul adalah *library anxiety. Library anxiety* yang dialami pemustaka saat mengakses layanan perpustakaan. *Library anxiety* disebabkan oleh berbagai faktor, di antaranya ketidaktahuan tentang tata letak perpustakaan, kurangnya keterampilan dalam mencari informasi, rasa takut berinteraksi dengan pustakawan, hingga ketidakpercayaan diri dalam memanfaatkan teknologi perpustakaan. Penelitian sebelumnya, baik di luar negeri maupun di Indonesia, menunjukkan bahwa faktor psikologis (seperti rasa takut dan tidak percaya diri) dan faktor struktural (seperti ukuran perpustakaan dan desain fasilitas) sama-sama berkontribusi terhadap munculnya *library anxiety*. Untuk mengatasi *library anxiety,* pustakawan dituntut untuk lebih aktif dan empatik. Beberapa strategi efektif meliputi promosi layanan yang lebih efektif, penyediaan petunjuk dan rambu yang jelas, penyelenggaraan sesi orientasi atau *library tour,* meningkatkan kenyamanan fasilitas, serta membangun interaksi sosial yang ramah dan profesional antara pustakawan dan pemustaka. Pendekatan berbasis empati sangat penting untuk menciptakan suasana perpustakaan yang inklusif, nyaman, dan mudah diakses oleh semua kalangan.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi munculnya *library anxiety* pada berbagai kelompok pemustaka, seperti mahasiswa baru, mahasiswa tingkat akhir, dosen, dan masyarakat umum. Kajian mendatang dapat menganalisis hubungan antara karakteristik individu, kemampuan literasi informasi, keterampilan menggunakan teknologi perpustakaan, tata ruang, ketersediaan petunjuk layanan, serta kualitas interaksi pustakawan dengan tingkat kecemasan pemustaka. Selain itu, penelitian eksperimental dapat dilakukan untuk mengukur efektivitas berbagai strategi penanganan *library anxiety*, seperti program orientasi perpustakaan, *library tour*, penyediaan panduan layanan digital, dan pelatihan komunikasi empatik bagi pustakawan. Penelitian komparatif pada berbagai jenis

perpustakaan juga diperlukan untuk mengidentifikasi perbedaan faktor penyebab dan strategi penanganan kecemasan berdasarkan karakteristik lingkungan layanan.

Referensi

Ahmed, S. M. Z., & Aziz, T. B. (2017). Use of Bostick's Library Anxiety Scale (LAS) in a developing country perspective. *Library Review*, *66*(4/5), 282–296. https://doi.org/10.1108/LR-06-2016-0052

Boudhiba, D., Moalla, N., Arfa, Y., & Kridis, N. (2015). Validation of a Tunisian Version of the French Scale State Anxiety in Competition (EEAC): Sport and Exercise Context. *Open Journal of Social Sciences*, *3*(2), Article 2. https://doi.org/10.4236/jss.2015.32014

Chand, S. P., & Marwaha, R. (2025). Anxiety. In *StatPearls*. StatPearls Publishing. http://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK470361/

Diyas Adi Pratama. (2018). *LIBRARY ANXIETY MAHASISWA BARU DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA: STUDI KUALITATIF DENGAN METODE GROUNDED THEORY* [Skripsi, Universitas Airlangga]. http://lib.unair.ac.id

Ekatama, D. (2021). *Dinas Kearsipan dan Perpustakaan | Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*. https://dkpus.babelprov.go.id/content/pengaruh-penataan-ruangan-perpustakaan-bagi-kenyamanan-pemustaka-perpustakaan

Fatmawati, E. (2019). Kecemasan Pemustaka: Salah Satu Penyebab Rendahnya Tingkat Fisik Kunjungan ke Perpustakaan. *Media Pustakawan*, *26*(1), Article 1. https://doi.org/10.37014/medpus.v26i1.177

Fitri Kartika Sari. (2019). *UPAYA PERPUSTAKAAN DALAM MENGATASI LIBRARY ANXIETY PADA MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN DIGITAL UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA* [Masters, UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA]. https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/37054/

Indah Sari, D., & Sayekti, R. (2023). Program Perpustakaan dalam Mengatasi 'Library Anxiety'. *Librarianship in Muslim Societies*, *2*, 54–75.

Mardiastuti, A. (2018). *PERAN PERPUSTAKAAN MENGATASI LIBRARY ANXIETY*.

Mellon, C. A. (1986). Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development. *College & Research Libraries*, *47*(2), Article 2. https://doi.org/10.5860/crl_47_02_160

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2013). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.

Nibras, A. S., & Rohyanti, S. Z. (2023). Destruksi Kecemasan akan Perpustakaan pada Perpustakaan STIPRAM. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, *1*(3), Article 3. https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i3.68

Noprianto, E. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecemasan Perpustakaan pada Mahasiswa Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada. *Record and Library Journal*, *5*, 207–217.

Pratama, R. N., & Rohmiyati, Y. (2019). PENGARUH LIBRARY ANXIETY TARUNA TERHADAP PEMANFAATAN PERPUSTAKAAN DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA SEMARANG. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, *6*(3), Article 3.

Ravena, R., & Dewi, A. O. P. (2021). Library Anxiety pada Mahasiswa Tingkat Akhir: Studi Kualitatif di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, *5*(4), Article 4. https://doi.org/10.14710/anuva.5.4.527-542

Sistarina, A., & Kartikasari, S. (2018). *Redesain Tata Ruang dan Kenyamanan Pustakawan dan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Airlangga*. *8*.

Sonah, S., Nurdyansyah, N., & Ruchana, S. (2020). Improvement of Library Services through Friends of the Ambassador Mier. *Proceedings of The ICECRS*, *6*, 1–7.

Tri Susantari, Nove E. Variant Anna. (2008). *Pengaruh Kecemasan di Perpustakaan (Library Anxiety) terhadap Efektifitas Pemanfaatan Perpustakaan oleh Mahasiswa di Perpustakaan Pusat Universitas Airlangga*. *7*.

UU No. 43 Tahun 2007. (n.d.). Database Peraturan | JDIH BPK. Retrieved 27 April 2025, from http://peraturan.bpk.go.id/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007

Yolanfika, A., Nurhayani, N., & Yusniah, Y. (2023). Upaya Pustakawan dalam Menghadapi Library Anxiety di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa. *EDU SOCIETY: JURNAL PENDIDIKAN, ILMU SOSIAL DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, *3*(1), Article 1. https://doi.org/10.56832/edu.v3i1.335

Yusrawati, Y. (2016). Peran Pustakawan dalam Menghadapi Library Anxiety di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Indonesia*, *15*(1), 103998.

Zed, M. (2017). *Metode Penelitian Kepustakaan* (4th ed.). Yayasan Pustaka Obor Indonesia