

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Library anxiety adalah perasaan tidak nyaman yang dimiliki seseorang ketika berada di perpustakaan yang disebabkan oleh beberapa hal, antara lain luas bangunan, ketidaktahuan akan letak koleksi yang dicari, ketidakmampuan menggunakan fasilitas yang disediakan perpustakaan, rasa takut terhadap pustakawan, dan cara peminjaman buku.

Library anxiety pertama kali dikemukakan oleh Constance A. Mellon pada tahun 1986 melalui penelitiannya yang dilakukan selama dua tahun di sebuah institusi Amerika dan melibatkan 6000 mahasiswa. Dia menggunakan teknik kualitatif. Menurut Mellon, 75–85% siswa yang mendeskripsikan perpustakaan menyebutkan perasaan takut dan bingung, seperti kesulitan menemukan koleksi yang diperlukan, masalah dalam menggunakan katalog, dan khawatir koleksi yang diperlukan tidak tersedia atau tidak akan ditemukan di dalam perpustakaan. Pada tahap penelitian selanjutnya, Mellon menambahkan konsep "kecemasan perpustakaan" untuk menggambarkan sensasi bahwa siswa dapat mengakses perpustakaan. (1986, pp. 160–165).

Library anxiety adalah suatu perasaan cemas yang dialami pemustaka saat berada di dalam perpustakaan, perasaan cemas sudah sering terjadi pada pemustaka yang merasa ketakutan dan rasa tidak nyaman ketika terjebak pada saat di dalam sebuah perpustakaan, kita pastinya dapat merasakan ketegangan atau merasa takut, hal ini dapat terjadi pada setiap titik dalam penggunaan perpustakaan atau proses pencarian dan dapat terjadi pada setiap titik dalam penggunaan pemustaka dalam berkunjung di suatu perpustakaan tepatnya di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa. Pemustaka yang menderita kecemasan perpustakaan akan berusaha keras untuk enggan atau tidak mau berkunjung ke perpustakaan.

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) Kecemasan berarti suatu perasaan tidak tenang karena khawatir atau takut tanpa alasan yang jelas apapun wujudnya (2008, pp. 1–1826). Selain itu, perasaan tidak aman pelanggan atau kurangnya pengetahuan tentang layanan yang ditawarkan perpustakaan dapat menyebabkan kecemasan mereka. Pengguna sering mengalami kecemasan, yang dapat dikaitkan dengan persepsi mereka sendiri, pustakawan, pengetahuan mereka tentang bagaimana menggunakan teknologi yang tersedia, atau lingkungan perpustakaan. Selain itu, mempengaruhi cara orang mendapatkan informasi karena mereka sudah gugup sebelum mencari.

Kecemasan pengguna yang berkunjung ke perpustakaan mungkin mengalami ketakutan ini, yang seringkali muncul saat kita berada di lingkungan yang terasa asing. Pemustaka yang merasa cemas saat berada di dalam perpustakaan mengalami bingung saat ingin menggunakan fasilitas yang terdapat di dalam Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa terlebih dengan teknologi yang terdapat di dalam perpustakaan tersebut. Sama halnya dengan pemustaka yang tingkat sekolah dasar dan menengah pastinya beberapa di antara mereka susah memahami cara menggunakan teknologi atau fasilitas yang terdapat di perpustakaan tersebut.

Pemustaka yang mengalami library anxiety biasanya merasakan Pengguna merasa sulit untuk melakukan pencarian ketika berada di perpustakaan karena perasaan gelisah, takut, tidak kompeten, dan pikiran negatif lainnya. Ketika mereka berada di perpustakaan yang belum pernah mereka kunjungi sebelumnya dan tidak yakin dengan isinya, pustakawan pun merasa cemas. Berdasarkan hal tersebut, pengguna merasa ragu untuk menggunakan fasilitas perpustakaan, apalagi mengingat teknologi yang ada di sana. Selain itu, fasilitas yang ditawarkan terkadang membuat pengguna tertentu yang sedang melakukan transisi dari sekolah dasar ke sekolah menengah atas merasa resah dengan suasana baru ini.

Hal inilah yang dialami oleh pemustaka di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa. Pemustaka yang mengalami Library Anxiety bukan hanya mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan saja melainkan siswa-siswi, hingga

orang-orang biasa yang ingin mencari informasi di perpustakaan karena masih ada beberapa rak buku yang kurang di ketahui oleh pemustaka penempatannya. Teknologi yang terdapat di Perpustakaan Daerah dan Kearsipan Kota Langsa juga salah satu alasan mengapa pemustaka mengalami library anxiety karena kurangnya pemahaman pemustaka dengan penggunaan teknologi tersebut. Perpustakaan daerah kota langsa sendiri juga aktif melakukan kunjungan dengan beberapa siswa SD, SMP, SMA hingga Universitas. Hal itu pula yang membuat beberapa pemustaka enggan untuk mengunjungi perpustakaan karena sudah merasa cemas terhadap pengunjung lain.

Dalam Islam kecemasan bisa juga di artikan sebagai gelisah, gelisah merupakan salah satu penyakit hati yang harus diobati seperti halnya penyakit lain. Situasi cemas pasti pernah dialami oleh setiap manusia, tak terkecuali kepada nabi. Ketika kecemasan dan kesedihan melanda, maka cobalah untuk tenang sambilmembacakan ayat alquran berikut ini:

مَوَاتٍ جُنُودٌ لِلَّهِ إِيْمَانِهِمْ مَعَ إِيْمَانِنَا لِيَزِدَّادُوا الْمُؤْمِنِينَ قُلُوبِ فِي السَّكِينَةِ أَنْزَلَ الَّذِي هُوَ
حَكِيمًا عَلِيمًا اللَّهُ وَكَانَ وَالْأَرْضِ السَّ

Artinya: Dialah yang telah menurunkan ketenangan ke dalam hati orang-orang mukmin untuk menambah keimanan atas keimanan mereka (yang telah ada). Dan milik Allah lah bala tentara langit dan bumi, dan Allah Maha Mengetahui, Maha bijaksana. (Q.S Al-fath Ayat 4)

Kecemasan juga pengguna perpustakaan mungkin mengalami kegelisahan yang sering muncul ketika kita berada di tempat yang terasa asing. Pemustaka yang merasa cemas saat berada di dalam perpustakaan mengalami bingung saat ingin menggunakan fasilitas yang terdapat di dalam Perpustakaan Daerah Kota Langsa terlebih dengan teknologi yang terdapat di dalam perpustakaan tersebut. Sama halnya dengan pemustaka yang tingkat sekolah dasar dan menengah pasti nya beberapa di antara mereka susah memahami cara menggunakan teknologi atau fasilitas yang terdapat di perpustakaan tersebut, kecemasan ini di akibatkan

karena momen transisi dari perpustakaan tradisional ke perpustakaan-perpustakaan Hybrid yaitu perpustakaan yang mengandalkan koleksi cetak dengan pelayanan manual mulai menggunakan sarana digital baik dalam koleksi maupun pelayanan yang mana sistem yang digunakan jelas berbeda (2018, pp. 777–784).

Perbedaan Sistem ini dilihat dari perspektif perpustakaan hybrid, yang menggunakan teknologi informasi untuk melacak, mengelola, dan semua sumber daya perpustakaan digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Kecemasan ini dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan Tri Susantari, Nova E. Variant Anna hambatan utama dalam menemukan informasi di perpustakaan, menurut 134 responden atau 67,68% pustakawan, adalah rintangan. Kenyamanan ruang dan pengaturan koleksi menempati posisi kedua, menerima 56,57% suara. Ukuran paling kecil dari library anxiety menunjukkan adanya hambatan pengetahuan perpustakaan sebesar 40,40% responden atau 80 orang. (2008, pp. 160–164) .

Kecemasan ini juga dilihat secara langsung oleh penulis saat dalam melakukan observasi atau pengambilan data di lapangan, hambatan yang terjadi dengan pustakawan benar adanya. Kecemasan pustakawan saat berada di dalam perpustakaan pun masih terjadi, hal ini disebabkan oleh pertumbuhan perpustakaan yang menggunakan teknologi informasi untuk manajemen, layanan, dan operasional, yang mungkin membuat pengunjung merasa cemas ketika mereka mengunjungi perpustakaan. Pustakawan Perpustakaan Daerah dan Kearsipan Kota Langsa melakukan upaya untuk mengurangi kecemasan pustakawan saat berada di dalam perpustakaan disebabkan oleh pertumbuhan perpustakaan yang menggunakan teknologi informasi untuk manajemen, layanan, dan operasional, yang mungkin membuat pengunjung merasa cemas ketika mereka mengunjungi perpustakaan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai bagaimana cara atau upaya yang dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa dalam menghadapi

pemustaka yang merasa bingung atau cemas pada saat berkunjung ke dalam perpustakaan, dengan judul “ **Upaya Pustakawan Dalam Menghadapi Library Anxiety Di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa**”.

B. Fokus Dan Ruang Lingkup

Agar suatu penelitian lebih terarah dan jelas tujuannya maka perlu dijelaskan identifikasi masalahnya, identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Library Anxiety pada pemustaka di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa.
2. Faktor yang mempengaruhi pustakawan Daerah Kota Langsa dalam menghadapi Library Anxiety.
3. Metode yang dilakukan oleh pustakawan Daerah Kota Langsa untuk menghadapi Library Anxiety.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti mengajukan rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Library Anxiety pada pemustaka di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi upaya pustakawan dalam menghadapi library anxiety di perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa?
3. Bagaimana metode pustakawan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa dalam menghadapi Library Anxiety?

D. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui bagaimana Library Anxiety pada pemustaka di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa?
2. Untuk mengetahui apa saja faktor mempengaruhi upaya pustakawan dalam

menghadapi library anxiety di perpustakaan Daerah Kota Langsa?

3. Untuk mengetahui bagaimana metode yang dilakukan oleh pustakawan perpustakaan Daerah KotaLangsa dalam menghadapi Library Anxiety?

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hal ini dimaksudkan agar temuan penelitian ini dapat memberikan perspektif terhadap penelitian di bidang ilmu perpustakaan, khususnya upaya terkait antara pustakawan dan kecemasan perpustakaan, sehingga memungkinkan penyampaian ilmu pengetahuan di perguruan tinggi di Indonesia, khususnya di UIN Sumatera Utara.

2. Manfaat Praktis

Berikut adalah beberapa manfaat konkrit dari temuan penelitian ini:

- a. Bagi pengguna perpustakaan (pustakawan)

Dengan bantuan penelitian ini, diharapkan pengguna akan lebih siap untuk mengatasi kecemasan mereka ketika muncul saat menggunakan perpustakaan dan tidak akan takut untuk menghubungi pustakawan untuk meminta bantuan. Sehingga nantinya banyak pengguna yang senang menggunakan perpustakaan dan sering kembali.

- b. Bagi petugas perpustakaan (pustakawan)

Diyakini bahwa penelitian ini akan menghasilkan perbaikan layanan yang ditawarkan oleh pustakawan, cara penataan buku, dan fisik perpustakaan. Untuk menarik pengguna dan meningkatkan kehadiran perpustakaan, juga harus ramah dan bersahabat dengan pengguna untuk meningkatkan persepsi mereka tentang pustakawan dari sebelumnya.

- c. Bagi penelitian selanjutnya

Dengan penelitian ini, peneliti lain dapat membangun temuan penelitian dengan melakukan penelitian lain untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang ilmu perpustakaan.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 BAB yang terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Definisi Konseptual, Manfaat penelitian dan Sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini memuat tentang pembahasan terkait Library Anxiety dan Pustakawan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Selain membahas tentang metodologi penilaian keandalan dokumen, bab ini juga membahas tentang teknik dan prosedur yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi mengenai subjek penelitian, tempat atau lokasi penelitian, informan penelitian, sumber data, dan metode pengumpulan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan dan analisis observasi, penelitian, dan wawancara disajikan dalam bab ini.

BAB V KESIMPULAN

Kesimpulan dan saran dalam bab ini bersumber dari hasil penelitian.