

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan adalah suatu tempat yang menawarkan pelanggan akses terhadap materi yang disusun sesuai dengan pedoman khusus untuk kemudahan menemukan dan mengambilnya. Hal ini disebabkan oleh tanggung jawab perpustakaan untuk memenuhi permintaan informasi pengunjung dengan secara efisien menawarkan sumber daya dan layanan informasi terkait (Atna et al., 2019). Diakui secara luas bahwa perpustakaan berfungsi sebagai sumber daya yang berharga untuk pembelajaran, penelitian, bahkan perluasan pengetahuan pengguna perpustakaan selain sebagai sumber informasi. Tidak diragukan lagi bahwa setiap orang yang menggunakan perpustakaan mempunyai tujuan atau maksud yang berbeda dari pengunjung lainnya. Tujuan tersebut antara lain mencari buku yang dicari, menggunakan komputer dan internet, mencari sumber daya untuk menyelesaikan tugas yang diberikan guru, mengembalikan buku yang pernah dipinjam, membaca koran, berkumpul dengan teman, mengerjakan tugas dalam kelompok belajar, atau sekadar bersantai (Pratama & Rohmiyati, 2019).

Perpustakaan dapat menyelenggarakan berbagai jenis layanan untuk para pemustaka, yang mana telah dijelaskan dalam Undang-undang No. 43 tahun 2007 menyatakan bahwa pemustaka merupakan orang, maupun kelompok orang yang menggunakan fasilitas dan layanan informasi yang ada di perpustakaan. Jenis layanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan kepada pemustaka tergantung pada jenis perpustakaan, tujuan dan kemampuan masing-masing perpustakaan untuk dapat menyelenggarakan berbagai jenis layanan pemustaka yang bervariasi yang berbeda antara satu perpustakaan dengan perpustakaan lain (Khaira, 2023).

Terdapat dalam Al-Qur'an ayat yang membicarakan tentang pelayanan dalam perpustakaan surah AL-Ma'idah ayat ke 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ  
وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ (٢)

“Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya” (Q.S Al-Ma’idah [5]:2).

Tafsir dari ayat di atas adalah dalam kitab Ibnu Katsir yang terdiri dari 10 jilid, potongan ayat ke 2 surah Al-Ma’idah tentang tolong menolong diartikan, “Bekerja samalah dalam kebaikan dan takwa, dan janganlah bekerja sama dalam berbuat dosa dan permusuhan”. Dalam terjemahan tersebut Allah SWT menyuruh hamba-hambanya yang beriman agar tolong-menolong dalam mengerjakan berbagai kebaikan. Kemudian tolong menolong dalam hal meninggalkan keburukan. Seperti ketakwaan dan melarang mereka yang melakukan tolong-menolong dalam keburukan, berbuat dosa, maupun keharaman (Tafsir Ibnu Katsir).

Dari penjelasan tafsir di atas maka dapat disimpulkan bahwa Allah SWT. Menyeru kepada manusia untuk tolong menolong dalam mengerjakan kebaikan dan takwa. Seperti halnya dengan ketika pemustaka kebingungan dalam mencari informasi yang dicari, maka Allah SWT. menyeru atau memerintahkan kepada pustakawan untuk membantu pemustaka agar pemustaka mendapatkan informasi yang dicari sehingga pemustaka tidak cemas atau kebingungan lagi dalam mencari informasi.

Memenuhi kebutuhan informasi pengunjung yang sering mengunjungi perpustakaan berarti memenuhi kebutuhan informasi mereka. Tuntutan informasi pengguna harus dipenuhi, dan perpustakaan itu sendiri serta pustakawan harus membantu. Ketika pustakawan bersikap baik, mudah didekati, dan baik hati, pengunjung akan merasa nyaman berada di perpustakaan. Serupa dengan hal tersebut, sumber daya perpustakaan dan sejauh mana kelengkapan koleksinya

mempengaruhi seberapa baik kebutuhan informasi pemustaka terpenuhi (Harefa, 2020).

Fakta yang tidak terbantahkan mengenai operasional perpustakaan adalah bahwa seluruh pemustaka dan pustakawan mengalami kecemasan terkait dengan perpustakaan. Baik patron maupun pustakawan perlu belajar bagaimana mengatasi kecemasan ketika berada di perpustakaan. Kecemasan merupakan emosi yang normal dialami oleh setiap manusia. Manusia mengalami kecemasan ketika ia merasa tidak tenang, cemas terhadap suatu hal, atau yakin bahwa ia berada dalam bahaya dari luar atau ada yang mengancamnya (Pratama & Rohmiyati, 2019).

Ketidak nyamanan perpustakaan adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan kegelisahan yang dirasakan pengguna. Ketidaknyamanan yang dialami seseorang saat berada di perpustakaan disebut dengan kecemasan perpustakaan, hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, antara lain luasnya gedung, tidak tahu di mana mencari koleksi tertentu, kesulitan dalam menggunakan fasilitas, berada di perpustakaan. takut pada pustakawan, dan prosedur. memeriksa buku. Hal ini biasanya dirasakan oleh pemustaka yang merasa tidak nyaman dan cemas saat berada di perpustakaan, seringkali disertai rasa teror (Yolanfika, 2023). Diketahui bahwa kecemasan perpustakaan adalah kekhawatiran yang terkait dengan penggunaan perpustakaan, bukan kondisi medis. Kejadian umum lainnya yang ditemui orang ketika mengunjungi perpustakaan adalah kecemasan perpustakaan, yang ditandai dengan emosi khawatir, ketidakpastian, dan teror di lingkungan perpustakaan. (Sureephong et al., 2024).

Kecemasan yang terjadi di perpustakaan dapat terjadi pada berbagai tahap penggunaan perpustakaan, mulai dari pencarian hingga proses peminjaman, dan hal tersebut dapat menghambat pengguna dalam mengunjungi perpustakaan, seperti yang terjadi di Dinas Perpustakaan Daerah Kota Sibolga . Individu yang mengalami kecemasan perpustakaan cenderung enggan untuk berkunjung ke perpustakaan dan mungkin akan berusaha menghindarinya. Karena belum familiar dengan cara

menggunakan sumber daya dan infrastruktur yang ditawarkan, pengunjung perpustakaan yang jarang atau baru pertama kali terkadang merasa cemas. Selain itu, pengunjung perpustakaan juga mengalami kecemasan ketika berada di perpustakaan karena ketidaktahuan mereka tentang metode pencarian informasi yang efektif dan efisien (Yuliana & Syahputra, 2022). Sebagai contoh, seorang siswa yang sebelumnya tidak cemas terhadap perpustakaan dapat mengalami kegelisahan yang signifikan setelah adanya perubahan pada ruang Hubungan antara Desain Perpustakaan Akademik dan Kecemasan Berkunjung ke Perpustakaan pada Mahasiswa perpustakaan (Nieves-Whitmore, 2021).

Constance Mellon pertama kali mengusulkan konsep "kecemasan perpustakaan" pada tahun 1986 berdasarkan penelitian kualitatif yang melibatkan 6.000 mahasiswa sarjana di universitas-universitas Amerika. Studi ini menemukan bahwa 75–85% siswa menggambarkan perpustakaan dengan kata-kata yang menunjukkan bahwa mereka takut atau cemas akan tersesat di kemudian hari, tidak tahu di mana mencari buku, bagaimana memulainya, atau apa yang harus dilakukan untuk penelitian (Mellon, 2015). menurut Mellon ada empat penyebab munculnya perasaan cemas (1) besarnya perpustakaan; (2) kurangnya pengetahuan tentang letak benda; (3) bagaimana memulainya, dan (4) apa yang harus dilakukan (Sample, 2020). Timbul kebutuhan logis untuk mengembangkan skala pengukuran yang tepat untuk mengukur tingkat Kecemasan Perpustakaan, namun belum ada alat yang diusulkan untuk mengukur Kecemasan Perpustakaan secara tepat menggunakan skala pengukuran yang dapat diandalkan (Dilinka, 2023).

Pengalaman library anxiety ini juga dialami oleh pengunjung di Perpustakaan Daerah Kota Sibolga. Kecemasan pengunjung perpustakaan tidak hanya dialami oleh mahasiswa, tetapi juga siswa, bahkan masyarakat awam pun ingin memanfaatkan perpustakaan untuk mencari informasi karena terdapat sejumlah rak buku yang lokasinya belum banyak diketahui. Selain itu, pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Sibolga juga dapat mengalami kecemasan akibat

ketidakmampuan mereka dalam memanfaatkan teknologi yang menjadi kekhawatiran lainnya. Pengunjung dari tingkat SD, SMA, dan Perguruan Tinggi juga sering mengunjungi perpustakaan daerah Kota Sibolga. Hal ini juga menjelaskan mengapa beberapa pengunjung menghindari pergi ke perpustakaan karena mereka takut pengunjung lain akan berada di sana.

Seperti hasil wawancara singkat yang penulis lakukan dengan salah satu pemustaka Ketika penulis melakukan observasi awal di Perpustakaan Daerah Kota Sibolga. Pemustakan tersebut menyatakan bahwa dirinya memiliki beberapa kendala Ketika berada di Perpustakaan Daerah Kota Sibolga seperti mengalami kesulitan dan kebingungan ketika mencari koleksi yang dibutuhkannya sehingga timbul perasaan gelisah dan cemas Ketika kebutuhan informasi yang diinginkannya tidak terpenuhi.

Ada beberapa dampak yang akan dialami oleh perpustakaan jika permasalahan library anxiety tidak diatasi. Seperti menurunnya jumlah pemustaka, menurunnya citra perpustakaan yang mengakibatkan perpustakaan sulit untuk menarik perpustakaan baru, dan kesulitan dalam mencapai tujuan perpustakaan. Bukan hanya perpustakaan saja yang mengalami dampak dari library anxiety tersebut. Seorang library anxiety juga memiliki dampak seperti, kesulitan mencari dan memperoleh informasi, menurunnya minat kunjung ke perpustakaan dan ketidakpuasan terhadap layanan perpustakaan. Dari beberapa dampak yang terjadi pada pemustaka dan perpustakaan, library anxiety merupakan masalah yang perlu diatasi untuk memastikan semua pemustaka memiliki akses yang setara dan bebas hambatan terhadap informasi. Perpustakaan dan pustakawan memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan yang ramah dan suportif bagi semua pemustaka, serta memberikan pelatihan dan edukasi untuk meningkatkan literasi informasi dan mengatasi library anxiety.

Perlu adanya usaha atau cara dalam mengatasi permasalahan library anxiety ini. Peneliti sangat tertarik dengan perpustakaan daerah kota sibolga, karena

perpustakaan ini merupakan satu-satunya perpustakaan umum yang berada di kota sibolga. Dan menurujuk dari hal tersebut, perpustakaan daerah kota sibolga menjadi tempat bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik mengamati serta mengidentifikasi gejala library anxiety yang dialami oleh pemustaka dalam menggunakan layanan dan memenuhi kebutuhan infomasinya. Maka dari itu dalam penelitian ini, peneliti mengambil judul “Library Anxiety Pemustaka Dalam memenuhi Kebutuhan Informasi : Studi Kasus Perpustakaan Daerah Kota Sibolga”.

### **B. Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk mencegah agar permasalahan tidak berkembang sehingga nantinya dapat bertentangan dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini berkonsentrasi pada permasalahan tersebut terlebih dahulu. Oleh karena itu, peneliti berkonsentrasi pada menganalisis Library anxiety yang dialami oleh Pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka di Perpustakaan Daerah Kota Sibolga, dan Upaya yang dilakukan pustakawan dalam menghadapi library anxiety. Penelitian akan memperhatikan bagaimana kecemasan perpustakaan mempengaruhi perilaku, persepsi, dan kinerja pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan serta mencari dan menggunakan informasi akademik yang mereka butuhkan. Dengan fokus subjek penelitian di lingkungan Perpustakaan Daerah Kota Sibolga.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Gejala Fisik,Gejala Mental, Gejala Perilaku, dan Gejala Kognitif Library Anxiety Pemustaka Dalam Menggunakan Layanan Dan Informasi Yang Mereka Butuhkan Di Perpustakaan?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui gejala library anxiety pemustaka dalam menggunakan layanan dan informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **a. Secara Teoritis**

1. Hasil penelitian dimaksudkan untuk kemajuan ilmu pengetahuan lebih lanjut.
2. Hasil penelitian ini dimaksudkan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.
3. Temuan penelitian ini dimaksudkan untuk membantu perpustakaan menjadi lebih profesional dan ramah terhadap semua pengunjung, sehingga mengurangi kecemasan pengunjung.

##### **b. Secara praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis serta melatih kreativitas penulis sebagai sarana penerapan ilmu di bangku kuliah.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Mengacu pada pokok pembahasan dan metode penelitian, maka pembahasan dalam penelitian ini dapat disistematisasikan sebagai berikut :

##### **BAB I Latar Belakang**

Dimulai dengan pendahuluan yang memuat argumen mengenai penelitian dan konteks sejarahnya. Kemudian dilanjutkan dengan merumuskan topik dan penekanan penelitian, mendiskusikan kelebihanannya, dan, pada akhirnya, membahas sistematikanya.

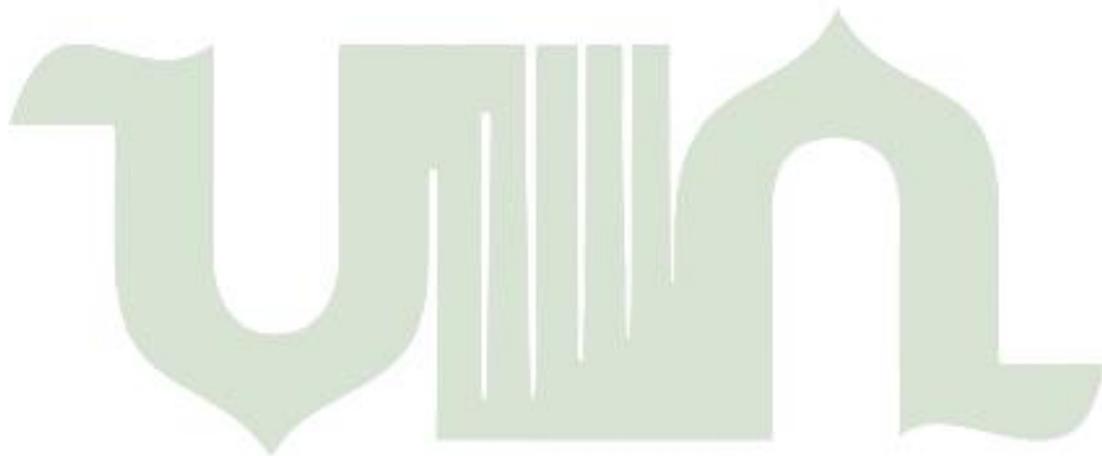
##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini tentang kajian pustaka yang berhubungan dengan tema penelitian yaitu: Penelitian Terdahulu, penjabaran mengenai Library Anxiety, Kebutuhan

Informasi, serta Defenisi Konseptual dari Library Anxiety, Kebutuhan Informasi, Dinas Perpustakaan Kota Sibolga dan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Teknik penelitian yang digunakan oleh penulis dijelaskan dalam bab ini. Berbagai metodologi penelitian digunakan, seperti jenis penelitian, lokasi, informan, sumber data, instrumen pengumpulan data, metode analisis data, teknik pengumpulan data, dan metode pemeriksaan keabsahan data.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN