

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Perpustakaan Daerah Kota Sibolga**

Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Sibolga (Humasy Setdakot Sibolga) semula menaungi Dinas Perpustakaan Kota Sibolga sebagai Sub Bagian. Hal ini kemudian disusul dengan Surat Keputusan Walikota Sibolga nomor 061.1/712/2001 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi yang menugaskan Sub Bagian Perpustakaan untuk menyelenggarakan dan memberikan pelayanan terhadap perpustakaan. Terletak di jantung kota di Jalan S. Parman No 31 B Sibolga, perpustakaan seluas 160 m<sup>2</sup> ini mudah diakses dari segala arah. Sejalan dengan perkembangan Kota Sibolga serta meningkatnya minat baca masyarakat dan kebutuhan akan informasi, maka pada tanggal 1 April 2004, Bagian Humas Sekretariat Kota Sibolga membuka Subbagian Perpustakaan yang bertempat di gedung dua lantai. kepada publik.

Pada tanggal 12 Januari 2017, diterbitkan Peraturan Walikota Sibolga Nomor 19 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Perpustakaan Kota Sibolga sebagai tanggapan terhadap PP Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah yang berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi urusannya. kewenangan daerah, efisiensi dan efektifitas, pembagian tugas mengenai pengendalian tata kerja yang jelas dan fleksibel, serta persetujuan Menteri bagi perangkat daerah Provinsi dan Gubernur selaku wakil pemerintah pusat bagi perangkat daerah Kabupaten/Kota. Melalui tindakan tersebut, Dinas Perpustakaan Kota Sibolga mengalami perkembangan fungsi dan kewenangan menjadi Dinas Perpustakaan Kota Sibolga setara Eselon.

Perpustakaan Umum Kota Sibolga saat ini memiliki koleksi bahan pustaka sebanyak ± 9.078 judul dan 23.542 eksemplar bahan pustaka yang dapat dijadikan referensi para pemustaka dan akan terus bertambah. Perpustakaan Umum Kota

Sibolga juga memiliki koleksi Majalah dan Surat Kabar Lokal maupun Nasional yang dapat dibaca setiap harinya. Ruangan yang nyaman difasilitasi dengan pendingin ruangan, lesehan baca, ruangan baca anak dan ruangan baca terbuka untuk yang tidak suka berada dalam ruangan.

Selain itu, Perpustakaan Umum Kota Sibolga juga menyediakan Layanan Perpustakaan Keliling yang setiap harinya disediakan oleh dua (dua) Mobil Perpustakaan Keliling dan satu (satu) Sepeda Motor Perpustakaan Keliling di seluruh kecamatan dan wilayah kelurahan di Kota Sibolga. Salah satu inisiatif untuk mendorong minat membaca di kalangan warga Kota Sibolga adalah dengan Layanan Perpustakaan Keliling. Sebagai penghubung antara masyarakat dengan petugas pelayanan, memperluas jangkauan layanan perpustakaan dan mendekatkan bahan bacaan kepada masyarakat guna meningkatkan pemahaman dan pengetahuan. dan keterampilan untuk meningkatkan taraf hidup mereka.

Selain Layanan tersebut, Perpustakaan Umum Kota Sibolga juga menyediakan Layanan Perpustakaan elektronik. Layanan perpustakaan yang dimaksud adalah layanan berbasis komputer, yang dapat diakses melalui situs dan web yang telah dikembangkan Perpustakaan Umum Kota Sibolga dan bekerja sama dengan Pemerintah Kota Sibolga. Untuk menyenangkan para pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Umum Kota Sibolga, disediakan juga layanan Free Hotspot WIFI dan OPAC yang dapat dinikmati pemustaka bila ingin mencari referensi buku dan berita di dunia maya. Layanan E-Book juga disediakan untuk pemustaka yang ingin membaca dimana saja berada. Perpustakaan Umum Kota Sibolga juga menyediakan layanan internet melalui perangkat komputer yang telah disediakan dan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka.



**Gambar 4. 1Perpustakaan Daerah Kota Sibolga. Sumber:Dokumentasi Pribadi**

## **2. Visi dan Misi Perpustakaan Daerah Kota Sibolga**

### **a) Visi**

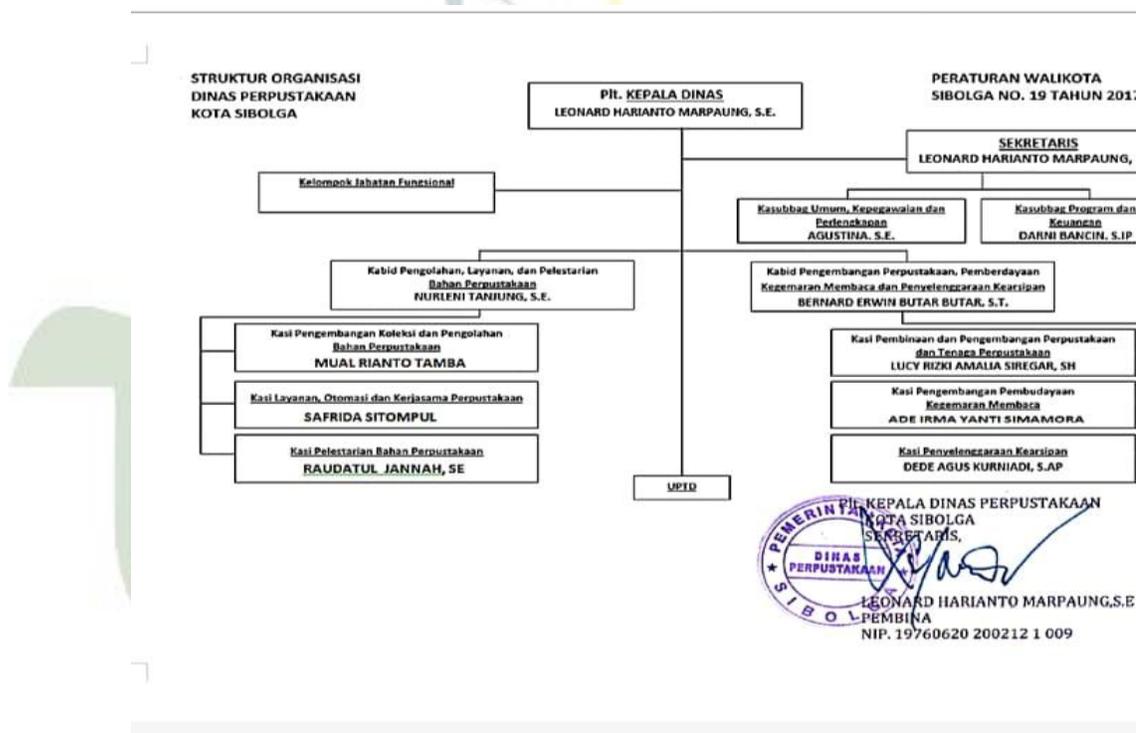
“Menjadi Sumber Informasi Untuk Mewujudkan Masyarakat Kota Sibolga Yang Cerdas Dan Berdaya Saing.”

### **b) Misi**

1. Mewujudkan promosi dan sosialisasi gemar budaya baca dan sadar arsip.
2. Mewujudkan koleksi buku yang lengkap dan mutakhir.
3. Membina dan mengembangkan jenis perpustakaan dilingkunga Pemerintahan Kota Sibolga.
4. Meningkatkan pelayanan bagi pemustaka dan pengguna arsip yang berbasis teknologi informasi.

5. Menyelamatkan dan mengamankan arsip daerah yang bernilai guna sebagai sumber informasi dan bahan bukti.
6. Mewujudkan tenaga perpustakaan dan arsip yang kompeten dan professional.
7. Mengembangkan infrastruktur Perpustakaan dan Arsip yang modern.

### 3. Struktur Organisasi Perpustakaan Daerah Kota Sibolga



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perpustakaan Daerah Kota Sibolga

SUMATERA UTARA MEDAN

**Tabel 4. 1 Daftar Pegawai Perpustakaan Daerah Kota Sibolga**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jabatan</b>
1	Leonard Harianto Marpaung, S.E.	Kepala Dinas
2	Agustina, S.E	Kassubag Umum, Kepegawaian Dan Perlengkapan
3	Darni Bancin. S.IP	Kassubag Program Dan Keuangan
4	Nurlen Tanjung, S.E	Kabid Pengolahan, Layanan, Dan Pelestarian Bahan Perpustakaan
5	Bernard Erwin Butar, S.T	Kabid Pengembangan Perpustakaan, Pemberdayaan Kegemaran Membaca Dan Penyelenggaraan Kearsipan
6	Mual Rianto Tamba	Kasi Pengembangan Koleksi Dan Pengolahan Bahan Perpustakaan
7	Safrida Sitompul	Kasi Layanan, Otomasi Dan Kerjasama Perpustakaan
8	Raudatul Jannah, SE	Kasi Pelestarian Bahan Perpustakaan
9	Lucky Rizki Amalia Siregar, SH	Kasi Pembinaan Dan Pengembangan Perpustakaan Dan Tenaga Perpustakaan
10	Ade Irma Yanti Simamora	Kasi Pengembangan Pembudayaan Kegemaran Membaca
11	Dede Agus Kurnadi, S.AP	Kasi Penyelenggaraan Kearsipan

## **B. Hasil Penelitian**

Deskripsi hasil dari penelitian ini adalah deskripsi yang menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu mengenai gejala library anxiety pemustaka dalam menggunakan layanan dan informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan. Deskripsi hasil penelitian ini adalah pemaparan tentang hasil temuan-temuan yang peneliti peroleh selama mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sesuai dengan instrumen pengumpulan data yang telah peneliti jelaskan pada bab III metode penelitian. Untuk memudahkan wawancara, peneliti akan meminta kontak pribadinya setelah mereka setuju. Setelah mereka menyetujui maka peneliti langsung melakukan wawancara dengan informan penelitian untuk memperoleh data langsung dari mereka, baik secara langsung maupun via online.

Sebelum memulai wawancara, peneliti melakukan observasi awal di lingkungan Perpustakaan Daerah Kota Sibolga untuk mendapatkan data melalui pengamatan tentang gejala library anxiety pemustaka dalam menggunakan layanan dan informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara untuk memperoleh data secara langsung dari informan peneliti. Dengan begitu akan lebih mudah untuk mengetahui gejala library anxiety pemustaka dalam menggunakan layanan dan informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan. Sebagai pengumpulan data yang terakhir yaitu dokumentasi. Setelah di observasi dan diwawancarai kemudian peneliti mendokumentasikan data-data yang diperoleh terkait dengan gejala library anxiety pemustaka dalam menggunakan layanan dan informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan.

Pemustaka di perpustakaan daerah kota sibolga memiliki kebutuhan informasi yang beragam selama masa studinya. Pihak perpustakaan juga menyediakan akses informasi dan berbagai layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka perpustakaan kota sibolga. Selain itu perpustakaan daerah kota sibolga juga mengikuti perkembangan jaman dengan membuat website perpustakaan yang

beralamatkan di <http://perpustakaan.sibolgakota.go.id> agar pemustaka dapat mengakses perpustakaan secara online.

Pemustaka menggunakan perpustakaan dengan frekuensi yang beragam ada yang 2 kali dalam sebulan dan ada juga yang sesuai dengan kebutuhan. Seperti yang dikatakan oleh informan 4, beliau mengatakan bahwa beliau mengunjungi perpustakaan biasanya disaat ingin mencari buku yang dibutuhkan seperti 2 kali dalam 1 bulan . Hal yang sama juga dikatakan oleh informan 1, beliau juga mengatakan bahwa beliau tidak sering mengunjungi perpustakaan, beliau lebih sering mencari informasi secara online karena merasa lebih nyaman dan mudah. Beliau ke perpustakaan biasanya hanya Ketika membutuhkan informasi yang tidak tersedia secara online.

Dari pernyataan informan tersebut dapat diketahui bahwa pemustaka yang mengalami anxiety tidak terlalu sering mengunjungi perpustakaan, pemustaka akan mengunjungi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mereka dan Ketika informasi yang mereka butuhkan tidak tersedia secara online, hanya tersedia didalam perpustakaan, mereka nyaman mencari informasi secara online.

### **Gejala Library Anxiety Pemustaka Dalam Menggunakan Layanan Dan Informasi Di Perpustakaan Daerah Kota Sibolga**

Setelah melakukan wawancara dengan pemustaka di perpustakaan daerah kota sibolga, sebagai informan penelitian, peneliti menemukan bahwa pemustaka dari berbagai tingkat akademik mengalami library anxiety dalam menggunakan layanan informasi di perpustakaan daerah kota sibolga. Oleh karena itu, terdapat beberapa gejala yang dihadapi oleh pemustaka. Tanda dan gejala kekhawatiran dapat diidentifikasi melalui berbagai aspek, termasuk gejala fisik, mental, perilaku, dan kognitif.

### 1) Gejala fisik

Gejala fisik yang dialami oleh pemustaka seperti Perubahan suara pengunjug, Kelemahan tubuh dan gemetar tangan, Dahi atau kening berkerut, Detak jantung cepat, sulit berbicara, Sering buang air kecil dan keringat dingin, Peningkatan respirasi, nadi, perubahan tekanan darah, Rasa mual, wajah tegang, kepekaan berlebihan, gangguan tidur.

Beberapa gejala tersebut dialami oleh pemustaka yang mengalami anxiety, seperti yang dikatakan oleh informan 1 beliau mengatakan bahwa beliau mengalami anxiety di perpustakaan rak buku yang tinggi membuat beliau kewalahan dan terintimidasi, pecahayaannya yang terasa agak redup membuat beliau takut dan tidak nyaman, dan suasana hening dan sunyi perpustakaan membuat beliau merasa tegang dan cemas.

Gejala fisik juga dialami oleh informan 2, yang Dimana beliau mengatakan, pada saat pertama kali mengunjungi perpustakaan beliau merasa cemas Ketika tidak bisa menggunakan fasilitas di perpustakaan, dan pada saat memberanikan diri untuk bertanya kepada pustakawan beliau merasa deg-degan (detak jantung cepat), dan beliau juga kesulitan mengutarakan apa yang ingin beliau tanyakan kepada pegawai (kesulitan berbicara)

Hal yang serupa juga dialami oleh informan 3, beliau mengatakan bahwa beliau merasa gugup Ketika datang ke perpustakaan sendirian, dan Ketika beliau tidak mengetahui Dimana letak buku yang di acari, ketika beliau ingin bertanya kepada pustakawan akan tetapi beliau tidak berani (sulit berbicara).

Informan 4 juga mengalami gejala yang sama, beliau mengatakan pada saat pertama kali mengunjungi perpustakaan, beliau takut untuk masuk dan gugup ketika bertanya kepada pustakawan (sulit berbicara), sehingga beliau harus mengajak teman beliau yang sudah pernah berkunjung ke perpustakaan.

Hal yang serupa juga dialami oleh informan 5, beliau mengalami rasa cemas ketika sedang mencari buku, dan tidak tahu Dimana Lokasi buku yang di acari,

sehingga dia harus menarididi setiap rak, beliau juga takut untuk bertanya kepada pustakawan (sulit bicara) karna pegawai di perpustakaan terdakang sibuk .

Dari pengalaman infoman 1,2,3,4 dan 5 dapat di simpulkan bahwa mereka mengalami gejala fisik seperti detak jantung yang cepat dan sulit untuk berbicara. Yang Dimana karena anxiety atau ketakutan yang mereka alami ketika bertanya kepada pustakawan membuat mereka mengalami kesulitan dalam berbicara. Dan kesulitan itu bisa membuat mereka tidak mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

## 2) Gejala mental

Gejala mental yang dialami oleh pemustaka seperti pengunjung merasa terpojokkan dan tertekan, timbul rasa gugup dan mudah tersinggung, dan ketakutan terhadap sesuatu yang belum terjadi.

Beberapa informan mengalami gejala tersebut. Seperti yang dialami oleh informan 1, beliau mengatakan pada saat pertama kali mengunjungi perpustakaan beliau merasa sedikit gugup dan terintimidasi dikarenakan suasana di perpustakaan yang terasa sunyi dan formal, dan Ketika melihat banyak nya buku dan rak buku yang tinggi . beliau juga tidak tau bagaimana cara menemukan informasi yang dia cari dan beliau juga takut terlihat bodoh jika bertanya kepada pustakawan .



**Gambar 4. 3 Fasilitas Perpustakaan Sumber : Dokumentasi Pribadi**

Hal yang sama juga di alami oleh informan 2, beliau mengatakan, bahwa beliau cemas Ketika tidak mendapatkan koleksi dan menggunakan teknologi dipergustakaan. Dikarenakan tidak setiap hari berkunjung keperpustakaan, dan setiap perpustakaan pasti memiliki fasilitas dan teknologi yang berbeda beda sehingga membuat beliau menjadi cemas saat berkunjung ke perpustakaan terkhusus perpustakaan ang pertama kali beliau datangi.

Dimana hal tersebut juga dialami oleh informan 3, beliau mengatakan, beliau merasa gugup keperpustakaan Ketika beliau tidak mengetahui Dimana letak buku yang di acari. Beliau ingin bertanya kepada pustakawan akan tetapi beliau tidak memilikikeberanian untuk bertanya.

Dimana hal tersebut juga dialami oleh informan 4, beliau mengatakan, pada saat pertama kali berkunjung keperpustakaan beliau sangat takut untuk masuk ke perpustakaan dan gugup bertanya kepada pihak pustakawan. Sehingga Ketika keperputakaan beliau selalu mengajak teman yang sudah pernah berkunjung keperpustakaan tersebut.

Hal yang sama juga dialami oleh informan 5, beliau mengatakan, beliau gugup setiap kali berkunjung keperpustakaan, beliau juga cemas Ketika sedang mencari buku yang dia butuhkan, beliau tidak tau letak buku tersebut sehingga beliau harus mencari di setiap rak, beliau juga takut bertanya kepada pustakawan dikarenakan pustakawan di perpustakaan terkadang sibuk.

Dari pengalaman informan 1,2,3, 4 dan 5 dapat disimpulkan bahwa semua informan yang penulis wawancarai mengalami gejala mental seperti rasa gugup Ketika datang keperpustakaan, dan mengalami rasa takut Ketika bertanya kepada pustakawan dan cemas Ketika tidak tahu Dimana letak buku yang mereka cari. Dan benar yang dikatakan oleh Endang Fatmawati bahwa orang yang mengalami library anxiety akan merasakan gejala mental seperti rasa gugup dan rasa ketakutan.

### 3) Gejala perilaku

Gejala perilaku yang dialami oleh pemustaka seperti perilaku menghindari pustakawan dan perpustakaan, muncul kekhawatiran, perasaan tidak menentu, dan kurang percaya diri, Upaya menghindari interaksi dengan orang lain.

Beberapa gejala tersebut dialami oleh pemustaka yang mengalami anxiety, seperti yang dikatakan oleh informan 1, beliau mengatakan, beliau tidak yakin bagaimana cara menemukan informasi yang beliau cari dan takut bertanya kepada pustakawan. Beliau juga merasa tidak nyaman ketika berada di Tengah banyaknya orang yang tidak beliau kenal dan ketika berhadapan dengan pustakawa.

Informan 2 juga mengalami gejala yang serupa, yang Dimana beliau mengatakan bahwa beliau cemas ketika tidak mendapatkan koleksi dan tidak bisa menggunakan teknologi yang ada di perpustakaan, dikarenakan beliau tidak setiap hari berkunjung ke perpustakaan, setiap perpustakaan memiliki fasilitas dan teknologi yang berbeda-beda sehingga hal tersebut menjadi kecemasan bagi beliau pada saat berkunjung ke perpustakaan terkhusus perpustakaan yang pertama kali beliau datangi. Dikarenakan perspektif beliau terhadap perpustakaan muncullah rasa khawatir, perasaan tidak menentu dan kurang percaya diri.

Hal tersebut juga dialami oleh informan 3, beliau mengatakan, beliau merasa gugup ketika datang ke perpustakaan sendiri, beliau tidak tau Dimana letak koleksi yang di acari, ketika ingin bertanya kepada petugas perpustakaan beliau tidak memiliki keberanian.

Dimana hal tersebut juga dialami oleh informan 4, beliau mengatakan, pada saat pertama kali berkunjung ke perpustakaan beliau sangat takut untuk masuk ke perpustakaan dan gugup bertanya kepada pihak pustakawan. Sehingga Ketika ke perpustakaan beliau selalu mengajak teman yang sudah pernah berkunjung ke perpustakaan tersebut. Beliau mengatakan bahwa kecemasan yang dia alami dikarenakan rasa kurang percaya diri.

Gejala yang serupa juga dialami oleh informan 5, yang Dimana beliau merasa cemas ketika sedang mencari buku, beliau tidak tau di mana letak buku yang di acari, sehingga dia harus mencari di setiap rak, beliau ingin bertanya kepada pustakawan karna pegawainya sibuk, dan dia juga takut terlihat bodoh jika dia bertanya kepada pustakawan.

Dari pengalaman informan 1 sampai dengan informan 5 dapat disimpulkan bahwa semua informan mengalami gejala mental seperti kurang percaya diri, rasa kekhawatiran, perasaan tidak menentu, dan Upaya menghindari interaksi dengan orang lain.

#### **4) Gejala kognitif**

Gejala kognitif yang dialami oleh pemustaka seperti pengunjung merasa ada hambatan untuk berpikir, muncul perasaan gelisah dan tidak berdaya, kesulitan berfokus, kebingungan, melamun, dan sering merenung, menurunnya kemampuan menyelesaikan masalah dan konsentrasi, dan rasa takut.

Beberapa gejala tersebut dialami oleh pemustaka yang mengalami anxiety, seperti yang dikatakan oleh informan 1, beliau mengatakan, beliau mengatakan bahwa beliau mengalami anxiety di perpustakaan rak buku yang tinggi membuat beliau kewalahan dan terintimidasi, pecahayaan yang terasa agak redup membuat beliau takut dan tidak nyaman, dan suasana hening dan sunyi perpustakaan membuat beliau merasa tegang dan cemas.

Hal yang sama juga dialami oleh informan 2 yang Dimana beliau mengatakan pada saat pertama kali mengunjungi perpustakaan beliau merasa cemas Ketika tidak bisa menggunakan fasilitas di perpustakaan, dan pada saat memberanikan diri untuk bertanya kepada pustakawan beliau merasa deg-degan , dan beliau juga kesulitan mengutarakan apa yang ingin beliau tanyakan kepada pegawai, yang Dimana ketika beliau merasakan deg-degan akan timbul rasa takut, kebingungan dan kesulitan dalam berfokus.

Informan 3 juga mengalami gejala yang serupa, dia mengatakan dia gugup ketika datang ke perpustakaan sendiri, dia juga merasa bingung ketika mencari Dimana letak koleksi yang dia cari. Dia ingin bertanya kepada pustakawan akan tetapi beliau tidak memiliki keberanian.

Dimana hal tersebut juga dialami oleh informan 4, beliau mengatakan, pada saat pertama kali berkunjung ke perpustakaan beliau sangat takut untuk masuk ke perpustakaan dan gugup bertanya kepada pihak pustakawan. Sehingga Ketika ke perpustakaan beliau selalu mengajak teman yang sudah pernah berkunjung ke perpustakaan tersebut. Beliau mengatakan bahwa kecemasan yang dia alami dikarenakan rasa kurang percaya diri.

Hal yang serupa juga dialami oleh informan 5, beliau mengalami rasa cemas ketika sedang mencari buku, dan tidak tahu Dimana Lokasi buku yang di acari, sehingga dia harus menarididi setiap rak, beliau juga takut untuk bertanya kepada pustakawan karna pegawai di perpustakaan terdakang sibuk.

Dari gejala-gejala yang di alami oleh informan 1,2,3,4 dan 5 seperti gejala fisik, gejala mental, gejala perilaku dan gejala kognitif dapat disimpulkan bahwa benar yang dikatakan oleh endang fatmawati bahwa pemustaka yang mengalami library anxiety akan mengalami gejala-gejala tersebut. Akan tetapi penulis bukan hanya menemukan gejala tersebut yang ada pada diri pemustaka yang mengalami anxiety, penulis juga menemukan rasa terintimidasi pada pemustaka yang mengalami library anxiety.

Selain gejala-gejala anxiety yang peneliti temukan, peneliti juga menemukan bagaimana pemustaka yang mengalami library anxiety dalam menggunakan layanan dan informasi di perpustakaan daerah kota sibolga. Dari hasil pengamatan peneliti terlihat bahwa pemustaka yang mengalami library anxiety tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan di kota sibolga. Hal ini didukung dari hasil wawancara dengan informan 1, beliau mengatakan , beliau merasa fasilitas dan koleksi yang ada di perpustakaan sudah cukup memadai,

namun beliau berharap koleksi buku buku terbaru dan dapat lebih diperbanyak lagi, terutama dalam bidang yang beliau minati. Beliau juga berharap perpustakaan perpustakaan menyediakan lebih banyak akses kesumber digital.

Pernyataan ini di dukung oleh pernyataan dari informan 2, informan 2 mengatakan bahwa, jika fasilitas pasti ada kelebihan dan kekurangannya, tapi menurut beliau selagi tempat nyaman dan luas serta memiliki tempat duduk menurut beliau sudah cukup, akan tetapi koleksi jika koleksinya kurang lengkap pastinya banyak pengunjung yang malas datang kes perpustakaan, yang bisa mengakibatkan perpustakaan sepi. Informan 3 juga mengatakan bahwa, untuk fasilitas dan koleksi buku nya beliau rasa sudah cukup bagus.

Pemustaka yang mengalami library anxiety tidak kesulitan dalam menggunakan layanan dan fasilitas yang di sediakan oleh perpustakaan. Dan mereka lebih menyarankan untuk menambah atau memperbaiki layanan yang ada seperti pernyataan dari informan 4, beliau mengatakan bahwa koleksi yang ada diperpustakaan sudah mencukupi, tetapi perlu penambahan bahan koleksi lain. Soalnya masih banyak yang kurang.

Dari semua pernyataan dari informan 1 sampai 4, mereka tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan. Terlihat bahwa pemustaka yang mengalami library anxiety kesulitan dalam berkomunikasi dengan pustakawan. Pemustaka lebih suka menggunakan layanan secara langsung atau mencari tau sendiri dari pada bertanya dengan pustakwan.

Semua orang memiliki latar belakang yang berbeda, dan informasi yang mereka butuhkan juga berbeda, pencarian informasi bisa dikatakan sulit tergantung dengan kebutuhan informasi yang mereka butuhkan. Hal tersebut selaras dengan pernyataan informan 1, beliau mengataka, Tingkat kesulitan dia dalam menemukan informasi di perpustakaan ini tergantung pada jenis informasi yang dia cari. Jika informasinya mudah ditemukan, seperti buku populer, beliau tidak mengalami

kesulitan. Namun, jika informasinya lebih spesifik atau tidak tersedia secara online, beliau merasa kesulitan dan cemas.

Informasi juga mudah ditemukan apabila mereka tahu bagaimana cara menemukan informasi yang mereka butuhkan, seperti yang dikatakan oleh informan 2, beliau mengatakan, beliau menemukan informasi di perpustakaan itu sangat mudah karena setiap perpustakaan sudah membuat nomor- nomor buku pada setiap rak buku selain itu juga pustakawan pasti memandu pemustaka dalam menemukan informasi di perpustakaan. Akan tetapi tidak semua informasi tersedia di perpustakaan misal seperti koleksi yang dia cari tidak ada.

Akan tetapi pernyataan yang di atas tidak sesuai dengan apa yang dialami oleh informan 3, pemustaka mengalami kesulitan dalam mencari informasi dikarenakan takut bertanya kepada pegawai yang ada di perpustakaan. Seperti yang dikatakan oleh informan 3, beliau mengatakan, sebenarnya dia merasa tidak terlalu mudah untuk mendapatkan informasi di perpustakaan ini, namun itu bukan dikarenakan tidak lengkap/tidak ada nya informasi yang saya butuhkan. namun dikarenakan ketakutan beliau bertanya kepada orang lain atau petugas perpustakaan.

Kesulitan yang sama juga dialami oleh informan 4, beliau mengatakan cukup sulit dikarenakan masih kurangnya koleksi perpustakaan. Hal yang sama juga dialami oleh informan 5, beliau mengatakan, karena banyaknya buku dan rak membuat dirinya sulit menemukan buku yang dia cari.



**Gambar 4. 4 Ruang Perpustakaan Daerah Kota Sibolga.  
Sumber:Dokumentasi Pribadi**

Dari beberapa pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa kesulitan dan kemudahan informan dalam menemukan informasi tersebut tergantung dengan ada atau tidaknya informasi yang mereka cari. Apabila informasi yang mereka butuhkan ada didalam perpustakaan maka mereka akan lebih mudah menemukan informasi yang mereka cari, dan sebaliknya, apabila informasi yang mereka butuhkan tidak ada didalam perpustakaan maka akan lebih sulit untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan, ada juga pemustaka yang sulit menemukan informasi yang di acari karna banyak nya buku di perpustakaan membuat dia kewalahan dalam menemukan informasi yang di acari.

### **C. Pembahasan**

Gejala libray anxiety sangat penting diketahui bagi pemustaka yang memanfaatkan layanan perpustakaan secara tidak langsung, informasi ini sangat penting. Sejak dia masuk ke perpustakaan, peneliti mengamati para pengunjung. Setelah menemukan gejala kecemasan pada pengunjung perpustakaan, para peneliti menjadi penasaran dengan gejala sebenarnya yang ditunjukkan oleh pengguna perpustakaan.

Hal ini sesuai dengan argumen Melon; Para peneliti menjadikan hal ini sebagai grand theory mereka, yang juga merupakan teori dalam bidang ilmu perpustakaan dan menjelaskan mengapa masyarakat mengalami kecemasan di perpustakaan. Akar penyebab kecemasan ini adalah :

- a. The size of the library (besarnya perpustakaan), pengguna merasa terintimidasi dengan besarnya ukuran perpustakaan.
- b. A lack of knowledge about where things were located (kekurangtahuan mengenai perpustakaan dan penempatan berbagai hal di dalam sebuah perpustakaan), kurang pahamnya pengguna mengenai letak koleksi yang tersedia.
- c. How to begin (bagaimana memulai melakukan sesuatu di perpustakaan), kekurangtahuan pengguna dengan bagaimana untuk memulai penelitian di perpustakaan.
- d. What to do (apa yang harus dilakukan di dalam perpustakaan), kurang tahaun pengguna tentang apa yang harus dilakukan di perpustakaan.

Poin kedua, berdasarkan empat ulasan tersebut, inilah yang membuat pemustaka Perpustakaan Daerah Kota Sibolga resah terhadap perpustakaan. Kurangnya kesadaran akan lokasi berarti pengguna tidak dapat menentukan lokasi koleksi, sehingga menyulitkan pengguna untuk menemukan informasi dari factor tersebutlah timbul rasa gugup dan ketakutan terhadap sesuatu yang belum terjadi yang Dimana gejala ini termasuk gejala mental.

Library Anxiety Pemustaka Dalam Menggunakan Layanan Dan Informasi Di Perpustakaan Daerah Kota Sibolga. Dari hasil observasi dan wawancara besrsama informan, dapat disimpulkan bahwa :

#### 1) Fasilitas dan Koleksi Perpustakaan

Para informan umumnya setuju bahwa fasilitas dan koleksi buku di perpustakaan sudah memadai. Informan 1 hingga Informan 4 menyatakan bahwa meskipun fasilitas dan koleksi sudah cukup baik, mereka masih mengharapkan

penambahan dalam hal koleksi terbaru dan sumber daya digital. Hal ini menunjukkan bahwa aspek fasilitas fisik tidak menjadi masalah utama, tetapi ada kebutuhan untuk memperbarui dan memperluas koleksi, terutama untuk menarik lebih banyak pemustaka.

Ketersediaan fasilitas yang baik adalah faktor penting dalam menarik pengunjung ke perpustakaan. Namun, perbaikan dan pembaruan koleksi juga sama pentingnya. Pemustaka cenderung lebih memilih perpustakaan yang memiliki koleksi yang relevan dengan kebutuhan mereka, termasuk akses ke sumber daya digital yang dapat mempermudah pencarian informasi.

## 2) Library Anxiety dan Kesulitan Berkomunikasi

Dari pernyataan Informan 3 dan Informan 4, terlihat bahwa pemustaka yang mengalami library anxiety sering merasa kesulitan untuk berkomunikasi dengan pustakawan. Hal ini menyebabkan mereka lebih memilih untuk mencari informasi secara mandiri atau menggunakan layanan yang ada, tanpa mengandalkan bantuan pustakawan. Informan 3 bahkan mengakui bahwa ketakutannya untuk bertanya membuatnya merasa kesulitan meski informasi yang dibutuhkan sebenarnya ada.

Library anxiety sering kali berkaitan dengan ketidaknyamanan dalam berkomunikasi atau merasa malu saat meminta bantuan. Pustakawan perlu mengembangkan strategi untuk mengurangi kecemasan ini, seperti menyediakan layanan yang lebih ramah dan mendukung pemustaka yang cemas. Pelatihan untuk pustakawan dalam hal komunikasi dan pendekatan empatik dapat membantu mengatasi masalah ini.

## 3) Tingkat Kesulitan dalam Menemukan Informasi

Informan 1 hingga Informan 5 menunjukkan bahwa kesulitan dalam menemukan informasi di perpustakaan tergantung pada berbagai faktor, seperti ketersediaan informasi dan kemudahan navigasi dalam perpustakaan. Informan 1 merasa kesulitan jika informasi yang dicari sangat spesifik atau tidak tersedia online. Informan 3 dan 4 merasa kesulitan karena ketidakmampuan untuk bertanya

kepada pustakawan, sementara Informan 5 merasa kewalahan dengan banyaknya buku di rak.

Kesulitan dalam menemukan informasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk tata letak perpustakaan dan ketersediaan bahan referensi. Untuk mengatasi hal ini, perpustakaan dapat melakukan perbaikan dalam hal pengorganisasian koleksi dan memberikan panduan yang jelas tentang cara mencari informasi. Selain itu, pembuatan panduan pencarian yang mudah diakses atau sistem pencarian digital yang efisien dapat membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan tanpa mengalami kesulitan.

#### **D. Implikasi Hasil Penelitian**

Ada beberapa implikasi dalam penelitian ini, dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya yaitu :

##### **1. Bidang Agama**

Jika pemustaka mengalami kecemasan dalam mengakses informasi di perpustakaan, maka akses terhadap sumber-sumber keagamaan seperti kitab suci, tafsir, atau kajian agama lainnya akan terhambat. Hal ini dapat menghambat proses pembelajaran dan pemahaman agama secara mendalam. Kecemasan dalam perpustakaan juga dapat mengurangi partisipasi pemustaka dalam kegiatan keagamaan yang berbasis literatur, seperti kajian kitab kuning, diskusi keagamaan, atau penulisan karya ilmiah keagamaan. Kegagalan dalam memenuhi kebutuhan informasi keagamaan akibat kecemasan dapat memunculkan persepsi negatif terhadap agama atau institusi keagamaan yang terkait dengan perpustakaan tersebut.

##### **2. Bidang Sosial**

Kecemasan dalam perpustakaan dapat menghambat interaksi sosial antara pemustaka dengan pustakawan atau pemustaka lainnya. Hal ini dapat menghambat pembentukan komunitas belajar dan mengurangi manfaat sosial dari perpustakaan.

Pemustaka yang merasa cemas akan kesulitan berkonsentrasi dan mencari informasi yang dibutuhkan. Hal ini dapat menurunkan produktivitas mereka dalam belajar, bekerja, atau melakukan penelitian. Kecemasan dapat membuat pemustaka menghindari perpustakaan dan memilih sumber informasi lain yang kurang terpercaya. Hal ini dapat membatasi kesempatan mereka untuk memperoleh pengetahuan dan keterampilan baru.

### 3. Bidang Ilmu Perpustakaan

Hasil penelitian ini menunjukkan pentingnya memberikan layanan informasi yang personal dan disesuaikan dengan kebutuhan serta tingkat kenyamanan setiap pemustaka. Perpustakaan perlu mengembangkan program-program yang bertujuan untuk mengurangi kecemasan pemustaka, seperti pelatihan penggunaan perpustakaan, konseling, atau menciptakan suasana perpustakaan yang lebih nyaman dan ramah. Koleksi perpustakaan perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan relevansi dan kemudahan aksesnya. Selain itu, tata letak perpustakaan juga perlu dirancang sedemikian rupa sehingga memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan. Pustakawan perlu memiliki keterampilan yang memadai dalam memberikan layanan informasi, termasuk kemampuan untuk memahami dan mengatasi kecemasan pemustaka.