

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan tempat yang penting dalam kehidupan masyarakat karena menyediakan berbagai bahan pustaka yang dapat digunakan masyarakat untuk memperoleh informasi, belajar, dan rekreasi. Mereka juga berperan besar dalam meningkatkan mutu pendidikan, memajukan budaya membaca, menyediakan informasi, dan melestarikan budaya.

Di era digital ini, peran perpustakaan semakin penting. Perpustakaan harus mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi agar dapat terus memberikan pelayanan terbaik kepada penggunanya karena masyarakat membutuhkan informasi yang cepat dan akurat. Namun dengan perkembangan teknologi sekarang banyak perpustakaan yang melakukan inovasi terutama bagian layanannya yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah akses konsumen terhadap informasi atau menggunakan fasilitas perpustakaan lainnya. Layanan-layanan tersebut juga beragam dan tentunya memiliki prosedur dan proses penggunaan yang berbeda-beda, sehingga mengharuskan pengunjung atau pengguna untuk memahami setiap proses dari layanan yang berbeda-beda tersebut. Namun, di sisi lain, perpustakaan juga dihadapkan pada berbagai tantangan, salah satunya adalah library anxiety.

Kecemasan yang dirasakan masyarakat saat berada di perpustakaan dikenal sebagai “library anxiety”, dan ditandai dengan emosi, takut, khawatir, rendah diri, dan pikiran tidak menyenangkan lainnya. Hal ini sering terjadi ketika seseorang memasuki perpustakaan untuk pertama kalinya dan merasa tidak nyaman dengan sumber daya dan fasilitas yang ditawarkan di sana (Noprianto et al., 2023).

Pustakawan juga dapat merasakan cemas atau khawatir ketika menyadari bahwa pengguna perpustakaan mengalami library anxiety. Mereka berharap untuk membantu pemustaka merasa nyaman dan mendorong mereka untuk menggunakan fasilitas perpustakaan dengan optimal. Namun, kondisi ini dapat menjadi tantangan, terutama bagi pengguna yang sedang mengalami transisi, seperti dari sekolah dasar ke sekolah menengah atas. Teknologi yang ada di perpustakaan juga bisa menjadi faktor yang menambah rasa cemas bagi pengguna yang belum terbiasa atau kurang familiar dengan penggunaannya. Oleh karena itu, penting bagi pustakawan untuk tidak hanya menyediakan fasilitas teknologi yang canggih, tetapi juga memberikan panduan dan dukungan kepada pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut (Ravena & Dewi, 2021).

Berdasarkan observasi awal di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, terlihat bahwa tidak hanya mahasiswa yang mengalami library anxiety saat mengunjungi perpustakaan, tetapi juga siswa-siswi dan orang-orang umum yang mencari informasi di sana. Salah satu penyebabnya adalah pemahaman yang kurang tentang penempatan rak buku di perpustakaan tersebut. Selain itu, keberadaan teknologi di perpustakaan juga menjadi faktor yang menyebabkan kecemasan pemustaka karena kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan teknologi tersebut. Pemustaka juga merasa ragu dan takut untuk berinteraksi dengan pustakawan karena mereka menganggap bahwa pustakawan mungkin memiliki kesibukan lain yang lebih penting. Hal ini membuat mereka enggan untuk bertanya atau meminta bantuan, karena takut mengganggu pustakawan yang sedang sibuk. Akibatnya, pemustaka atau siswa menjadi segan, cemas, dan gugup saat berada di perpustakaan. Kondisi ini tentu saja menghambat mereka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal.

Saat melakukan observasi atau pengumpulan data di lapangan, penulis secara langsung melihat kecemasan yang dialami pemustaka ketika di perpustakaan, serta tantangan yang dihadapi oleh pustakawan juga nyata.

Pengunjung mengalami kecemasan ketika mengunjungi perpustakaan yang telah menggunakan teknologi informasi untuk administrasi, pelayanan, dan operasional. (Yuliana & Syahputra, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Rahayuningsih dan Irhandayaningsih (2019) dengan judul *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang menunjukkan bahwa kecemasan yang dialami oleh mahasiswa disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut meliputi rasa tidak percaya diri ketika mengerjakan tugas kuliah, ketidaknyamanan, kebingungan saat berada di perpustakaan, ketidakterbiasaan dalam menggunakan layanan dan fasilitas perpustakaan, sikap pustakawan yang tidak ramah, serta minimnya pengetahuan pemustaka karena belum pernah mengikuti orientasi atau bimbingan perpustakaan sebelumnya. (Rahayuningsih & Irhandayaningsih, 2019).

Sedangkan pada penelitian ini yang berjudul komunikasi interpersonal pustakawan dalam mengatasi *library anxiety* pemustaka di dinas perpustakaan dan arsip provinsi sumatera utara, penulis lebih menekankan komunikasi interpersonal pustakawan sebagai salah satu bentuk strategi yang efektif dalam mengatasi *library anxiety* pemustaka. Selain itu, penelitian yang ditulis penulis mengambil objek lokasi yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara sedangkan pada penelitian sebelumnya di lakukan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang.

Penelitian ini sangat penting dilakukan karena kecemasan terhadap perpustakaan dapat menjadi ancaman serius bagi pemustaka dan perpustakaan itu sendiri jika tidak ditangani dengan baik. Dari sisi perpustakaan, kecemasan dapat menyebabkan rendahnya penggunaan koleksi yang tersedia, yang berpotensi mengakibatkan kemubaziran sumber daya. Di sisi lain, dari perspektif pemustaka, kecemasan dapat mendorong mereka untuk menghindari perpustakaan untuk mengurangi ketidaknyamanan yang mereka rasakan.

Melalui penelitian ini penulis akan memaparkan bagaimana komunikasi interpersonal pustakawan dalam mengatasi library anxiety pemustaka di dinas perpustakaan dan arsip provinsi sumatera utara serta faktor-faktor apa saja yang menyebabkan library anxiety.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Mengatasi Library Anxiety Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah di kemukakan diatas, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Pengunjung ragu-ragu untuk bertanya kepada pustakawan
2. Pengunjung terlihat kebingungan ketika mencari informasi
3. Pengunjung tidak betah atau nyaman berlama-lama di perpustakaan

C. Fokus Penelitian

Agar pembaca tidak salah menafsirkan variabel atau kata-kata dalam judul penelitian ini, fokus penelitian difokuskan pada bagaimana komunikasi interpersonal antara pustakawan dapat mengatasi kecemasan perpustakaan (library anxiety) yang dirasakan oleh pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal pustakawan dalam mengatasi library anxiety pemustaka di dinas perpustakaan dan arsip provinsi sumatera utara?
2. Apa saja faktor-faktor penyebab library anxiety pada pemustaka di dinas perpustakaan dan arsip provinsi sumatera utara?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui komunikasi interpersonal pustakawan dalam mengatasi library anxiety pemustaka di dinas perpustakaan dan arsip provinsi Sumatera utara.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab library anxiety pada pemustaka di dinas perpustakaan dan arsip provinsi Sumatera utara.

F. Manfaat Penelitian

Berharap hasil penelitian bisa memberi manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diyakini akan meningkatkan pemahaman kita tentang informasi dan perpustakaan, khususnya yang berkaitan dengan kecemasan dan perpustakaan. Hasil penelitian akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena Library Anxiety (kecemasan perpustakaan) dari perspektif pemustaka. Ini dapat menjadi sumbangan penting dalam memperluas literatur akademis terkait dengan isu-isu psikologis dan sosial dalam konteks perpustakaan.

b. Secara Praktis

- 1) Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi para peneliti lain yang tertarik untuk mendalami lebih lanjut tentang Library Anxiety pemustaka. Temuan-temuan dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian berikutnya dalam mengeksplorasi faktor-faktor penyebab, dampak, dan strategi penanganan kecemasan ini.
- 2) Pihak-pihak yang terlibat bisa menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi dalam manajemen perpustakaan, terutama dalam merancang strategi untuk mengatasi kecemasan pemustaka. Hal

ini dapat membantu perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan meminimalisir dampak negatif dari Library Anxiety.

- 3) Penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai referensi bagi peneliti atau akademisi yang tertarik untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai fenomena Library Anxiety di kalangan pemustaka. Temuan dan metodologi yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan yang mungkin mencakup konteks yang lebih luas atau berbeda.

G. Sistematika Penulisan

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini memuat kajian teori, definisi konseptual, penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan metode penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, subjek penelitian, instrumen pengumpulan data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan yang didapat dari hasil wawancara.

BAB V: PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan saran dari penulis.