

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah dan Profil Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

Sejak didirikan sebagai Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia pada 23 Mei 1956 berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Pengajaran dan Kebudayaan RI No. 09103/S/1956, Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah mengalami berbagai perubahan. Nama lembaga ini diubah menjadi Perpustakaan Wilayah melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 0199/0/1978 pada 23 Juni 1978 sebagai bagian dari reformasi struktur pemerintahan. Sepuluh tahun kemudian, setelah perubahan besar di seluruh Indonesia termasuk Sumatera Utara, Perpustakaan Daerah Sumatera Utara diberi nama baru sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1989 dan Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 001/ORG/9/1990. Seiring dengan prinsip Otonomi Daerah, status lembaga ini berubah kembali menjadi Perpustakaan Daerah pada 29 Desember 1997 melalui Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 1997 dan Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 44 Tahun 1998 pada 23 Juli 1998. Sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2001, institusi ini berubah nama menjadi Badan Perpustakaan, Arsip Daerah Provinsi Sumatera Utara. Pada tahun 2008, seiring dengan berkembangnya peran dan fungsi, terutama dalam manajemen dokumentasi, lembaga ini berganti nama menjadi Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara (BPAD-SU). Terakhir, pada 27 Desember 2016, Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 38 Tahun 2016 mengubah nama institusi ini menjadi Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara,

mencerminkan perkembangan perannya yang semakin luas dan beragam dalam pengelolaan arsip dan dokumentasi di provinsi tersebut.

2. Visi dan Misi Perpustakaan

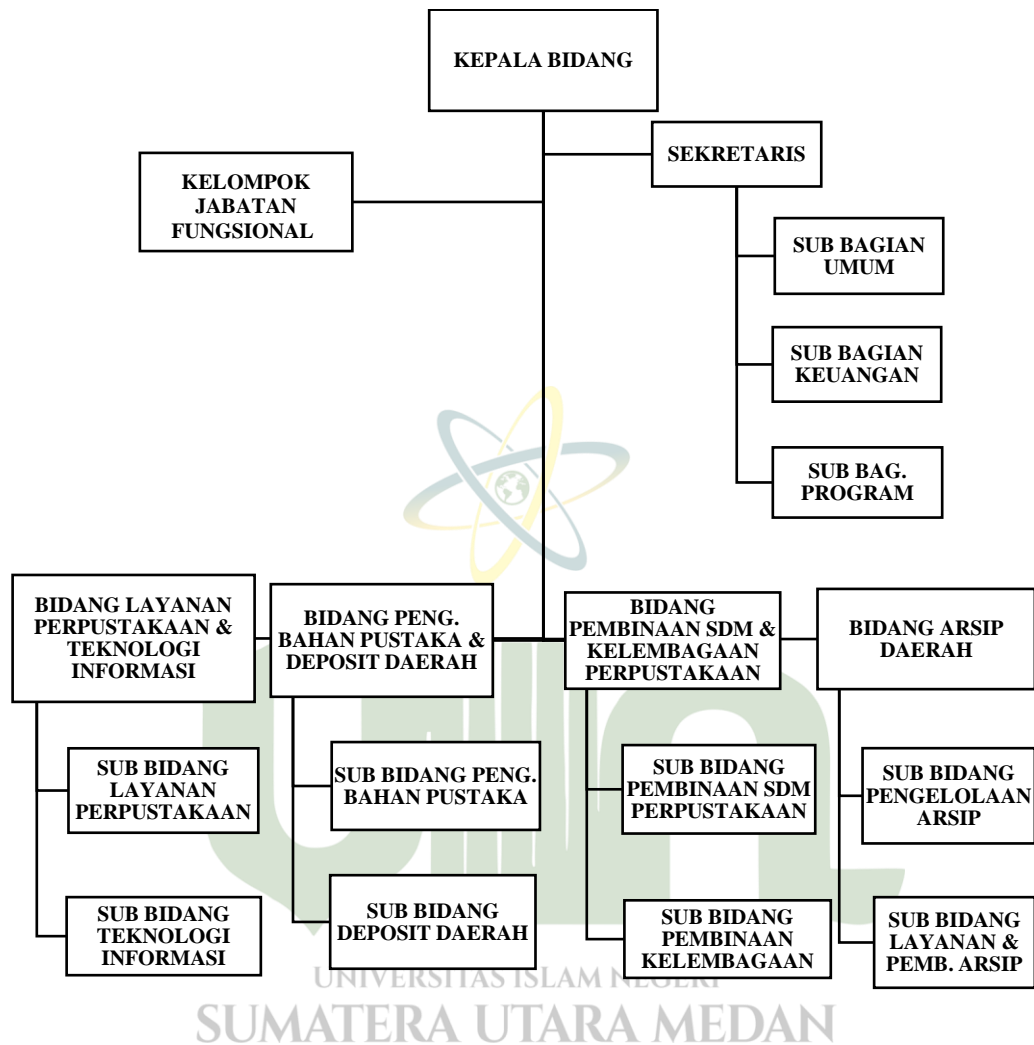
Visi:

Menjadi lembaga pembinaan dan pengembangan perpustakaan, kearsipan, dan dokumentasi secara profesional.

Misi:

- 1) Mengumpulkan dan menyelamatkan karya cetak, rekam, tulis, dan naskah/dokumen sebagai hasil karya budaya bangsa.
- 2) Meningkatkan promosi budaya baca dan kesadaran masyarakat tentang kearsipan.
- 3) Meningkatkan pelayanan berbasis teknologi informasi bagi pemustaka dan pengguna arsip untuk mendukung kegiatan menulis, meneliti, berdiskusi, dan wisata baca.
- 4) Meningkatkan pembinaan dan pengembangan perpustakaan serta kearsipan di berbagai instansi, termasuk pemerintah, BUMD, swasta, dan masyarakat.
- 5) Mendorong pengembangan kualitas sumber daya manusia untuk mendukung tata pemerintahan yang baik.

3. Struktur Organisasi



B. Hasil Penelitian

1. Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Mengatasi Library Anxiety Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara diperoleh hasil wawancara dan dilakukan pada lima orang pustakawan, dengan hasil wawancara berikut:

a. Openness (Keterbukaan)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai keterbukaan sebagai upaya pustakawan untuk mengatasi library anxiety diperoleh data hasil wawancara sebagai berikut.

Hasil wawancara pada tanggal 13 mei 2024 dengan informan 1 menyatakan bahwa:

“Disini untuk layanan perpustakaan itu terbuka apapun yang ingin ditanyakan terkait dengan informasi perpustakaan pasti kita berikan dan disini tidak ada yang kita tutup-tutupi”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 1 sikap openness (keterbukaan) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 2 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Layanan di perpustakaan ini terbuka. Dan kita akan menyapa pemustaka yang tidak tau cara menggunakan opac kita menanyakan apakah butuh bantuan, ada yang perlu dicari jika kami melihat pemustaka yang kebingungan kami akan bertanya dan tidak boleh membiarkan begitu saja karena ada pemustaka yang malu-malu ketika bertanya jadi sebisa mungkin kami yang pertama menyakan pemustaka tersebut”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 2 sikap openness (keterbukaan) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 3 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Diperpustakaan ini layanannya terbuka jika ada pemustaka yang memberikan masukan maka kita akan lakukan perbaikan sebatas kemampuan kita “.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 3 sikap openness (keterbukaan) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 4 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Perpustakaan ini layanannya memang terbuka yang dimana pemustaka bebas mengakses, bebas menelusuri, dan bebas menggunakan semua fasilitas yang ada diperpustakaan”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 4 sikap openness (keterbukaan) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 5 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Layanan diperpustakaan ini terbuka bagi pemustaka bebas mengakses dan menelusuri informasi yang ada di perpustakaan jika terjadi kebingungan saat ingin mengakses maka kami akan membantu mereka mengatasi kesulitan yang di hadapi mereka”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima pustakawan mengenai sikap openness (keterbukaan) dalam mengatasi library anxiety diatas hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya sikap keterbukaan tersebut pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan tidak lagi mengalami kecemasan karena sikap keterbukaan pustakawan tersebut dapat membantu menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan ramah bagi pengunjung perpustakaan. Hal ini dapat meningkatkan rasa nyaman, kepercayaan diri, kepuasan, dan loyalitas pengunjung, serta mengurangi library anxiety.

b. Empathy (Empati)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai empati sebagai upaya pustakawan untuk mengatasi library anxiety diperoleh data hasil wawancara sebagai berikut.

Hasil wawancara pada tanggal 13 Mei 2024 dengan informan 1 menyatakan bahwa:

“Ketika pemustaka itu datang ke perpustakaan dan saya melihat dia seperti kebingungan saya langsung datang dan tanya apa yang ingin di cari setelah itu langsung saya arahkan kepada koleksi yang dibutuhkan dan jika ingin meminjam buku maka harus buat kartu anggota terlebih dahulu dan itupun akan kami arahkan, kami juga memberitahukan terkait nomor kalsifikasi dari koleksi tersebut supaya pemustaka tidak kebingungan”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 1 sikap empathy (empati) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 2 yang di lakukan pada tanggal 13 Mei 2024 menyatakan bahwa:

“Kami sebagai pustakawan yang melihat ada pemustaka yang kebingungan pasti akan mendatangi dan bertanya ingin mencari apa jika ingin mencari buku maka kami akan arahkan ke koleksi yang diinginkan”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 2 sikap empathy (empati) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 3 yang di lakukan pada tanggal 13 Mei 2024 menyatakan bahwa:

“Kami sebagai pustakawan akan mengarahkan pemustaka yang kebingungan misalnya ingin mencari buku pemustaka bisa menggunakan opac, jika belum terdaftar jadi anggota kita juga bisa megarahkan atau memberi tahu bagaimana cara mendaftar jadi anggota perpustakaan”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 3 sikap empathy (empati) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di

perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 4 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Ketika kami melihat pemustaka yang kebingungan kami langsung memberikan respon dengan menanyakan apa yang mau di cari”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 4 sikap empathy (empati) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 5 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Kami akan menemani dan mengajak pemustaka tersebut untuk berkomunikasi serta menanyakan keinginan nya keperpustakaan itu apa jika ingin mencari buku maka kita akan arahakan kerak buku berada. Pokoknya kita akan usahakan supaya dia bisa mengakses semua yang ada di perpustakaan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima pustakawan mengenai sikap empathy (empati) dalam mengatasi library anxiety diatas hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya sikap empati tersebut pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan tidak lagi mengalami kecemasan karena pustakawannya yang menunjukkan sikap empati tersebut dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan pemustaka, sehingga pemustaka merasa lebih nyaman dan terbuka untuk meminta bantuan. Dengan memahami perasaan dan pengalaman pemustaka, pustakawan tersebut dapat lebih memahami kebutuhan pemustaka dan memberikan layanan yang tepat.

c. **Supportiveness (Dukungan)**

Berdasarkan hasil wawancara mengenai dukungan sebagai upaya pustakawan untuk mengatasi library anxiety diperoleh data hasil wawancara sebagai berikut.

Hasil wawancara pada tanggal 13 mei 2024 dengan informan 1 menyatakan bahwa:

“Kami sebagai pustakawan memberikan masukan kepada pemustaka jika ingin membaca buku di perpustakaan ini tidak perlu takut karena jika kalian mengalami kesulitan dalam menemukan koleksi pustakawan disini akan selalu membantu kalian dalam menemukan koleksi yang kalian inginkan”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 1 sikap *Supportiveness* (Dukungan) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 2 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Kami akan menanyakan terlebih dahulu sudah berapa kali berkunjung jika baru pertama kami akan memberitahukan tentang kemudahan yang ada di perpustakaan supaya mereka tidak mengalami kecemasan setelah itu kami juga meminta mereka agar datang kembali untuk menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada di perpustakaan ini”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 2 sikap *Supportiveness* (Dukungan) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 3 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Kami melakukan bimbingan pemustaka yang dimana jika pemustaka kebingungan kita akan arahkan dalam bentuk kelompok ataupun perorangan. Kalau untuk kelompok bisa seperti anak sekolah dan perorangan seperti mahasiswa yang baru pertama kali berkunjung jadi kita akan pengenalan perpustakaan terlebih dahulu”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 3 sikap *Supportiveness* (Dukungan) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 4 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Kami selalu merespon pemustaka yang datang atau bertanya dengan baik, karena itu kan tugas kami sebagai pustakawan, seperti anda tadi datang ingin melakukan wawancara kan kita langsung memberikan

respon karena kita kan pustakawan harus memberikan pelayanan kepada pemustaka”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 4 sikap *Supportiveness* (Dukungan) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 5 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Kami akan bersikap ramah dan sebisa mungkin selalu menyapa mereka supaya mereka tidak terlalu cemas Ketika berada di perpustakaan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima pustakawan mengenai sikap *Supportiveness* (Dukungan) dalam mengatasi library anxiety diatas hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya sikap dukungan tersebut pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan tidak lagi mengalami kecemasan karena pustakawan selalu memberikan motivasi atau dukungan kepada pemustaka yang mengalami library anxiety dan pemustaka yang kesulitan dalam mencari informasi atau menggunakan perpustakaan. Misal dengan cara menanyakan apakah koleksi yang diinginkan sudah dapat dan selalu merespon mereka ketika bertanya serta selalu bersikap ramah kepada pemustaka.

d. *Positiveness* (Rasa Positif)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai rasa positif sebagai upaya pustakawan untuk mengatasi library anxiety diperoleh data hasil wawancara sebagai berikut.

Hasil wawancara pada tanggal 13 mei 2024 dengan informan 1 menyatakan bahwa:

“Harus dengan kesabaran karena kita bagian pelayanan jadi mau bagaimana pun sikap pemustaka tersebut kita tetap harus sabar dalam menghadapinya”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 1 sikap *Positiveness* (rasa positif) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 2 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Kami sebagai pustakawan berusaha menciptakan suasana yang positif yaitu dengan berfikiran bahwa pemustaka yang datang kesini pasti membutuhkan informasi jadi kami berusaha menciptakan suasana hati yang baik”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 2 sikap *Positiveness* (rasa positif) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 3 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saya sendiri pemustaka itu saya jadikan teman yang dimana saya akan ajak mereka berkomunikasi”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 3 sikap *Positiveness* (rasa positif) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 4 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Kami selalu berfikir positif bahwa pengunjung yang datang keperpustakaan pasti ingin mencari informasi namun, bila dalam mencari informasi tersebut mereka mengalami kesulitan maka akan kami bantu dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan. Kami selalu berusaha memberikan bantuan kepada pemustaka yang membutuhkan bantuan kami”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 4 sikap *Positiveness* (rasa positif) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 5 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Kami sebagai pustakawan berusaha menciptakan suasana yang positif demi kenyamanan pemustaka karena kami sangat mengharapkan kedatangan pemustaka ke perpustakaan karena tanpa adanya pemustaka apa yang bisa kami kerjakan sebagai pustakawan, kami harapkan pemustaka datang itu karena untuk melihat kinerja pustakawan itu kan dari pemustaka yang berkunjung”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima pustakawan mengenai sikap *Positiveness* (rasa positif) dalam mengatasi library anxiety di atas hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya sikap positif tersebut pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan tidak lagi mengalami kecemasan karena ketika pemustaka berkunjung ke perpustakaan pustakawan akan berusaha untuk menciptakan suasana yang positif karena pustakawan yang ramah, sopan, dan bersahabat dapat membantu pemustaka merasa lebih nyaman dan diterima di perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara tersenyum, menyapa, dan menawarkan bantuan tanpa diminta.

e. ***Equality* (Kesetaraan)**

Berdasarkan hasil wawancara mengenai *Equality* (Kesetaraan) sebagai upaya pustakawan untuk mengatasi library anxiety diperoleh data hasil wawancara sebagai berikut.

Hasil wawancara pada tanggal 13 Mei 2024 dengan informan 1 menyatakan bahwa:

“Kalau dalam pelayanan kita melayani pemustaka itu sama tanpa ada membeda-bedakan”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 1 sikap *Equality* (Kesetaraan) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 2 yang dilakukan pada tanggal 13 Mei 2024 menyatakan bahwa:

“Kami sebagai pustakawan melayani pemustaka itu sama aja atau rata”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 2 sikap *Equality* (Kesetaraan) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 3 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Kalau untuk kesetaraan disini kami tidak ada membeda-bedakan apalagi disini kan pengunjung dari anak-anak sampai orang tua jika mereka ingin menggunakan komputer ya silahkan”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 3 sikap *Equality* (Kesetaraan) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 4 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Dalam pelayanan kami tidak pernah membeda-bedakan antara mahasiswi, siswa/siswi, maupun masyarakat semua pelayanan yang kami berikan itu sama”.

Berdasarkan apa yang dinyatakan oleh informan 4 sikap *Equality* (Kesetaraan) merupakan upaya mengatasi kecemasan pemustaka di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 5 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Untuk pelayanan semua sama rata kami tidak pernah membeda-bedakan nya karena kami berfikir bahwa setiap yang berkunjung pasti ingin mencari informasi”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan lima pustakawan mengenai sikap *Equality* (Kesetaraan) dalam mengatasi library anxiety diatas hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya sikap kesetaraan tersebut pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan tidak lagi mengalami kecemasan karena pustakawan tersebut dalam memberikan pelayanan kepada semua pengunjung perpustakaan itu sama tanpa dibeda-bedakan dengan pengunjung lainnya sehingga pemustaka yang ada di

perpustakaan tersebut merasa nyaman dengan pelayanan pustakawan dan tidak akan mengalami kecemasan.

2. Faktor Penyebab Library Anxiety Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara diperoleh hasil wawancara dan dilakukan pada enam orang pemustaka, dengan hasil wawancara berikut:

1) Hambatan dengan pustakawan (barriers with staff)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai hambatan dengan pustakawan yang merupakan factor penyebab library anxiety didinas perpustakaan dan arsip provinsi Sumatera utara diperoleh data hasil wawancara sebagai berikut.

Hasil wawancara pada tanggal 13 mei 2024 dengan informan 6 menyatakan bahwa:

“Iyaa saya kadang merasa takut buat bertanya kepada pustakawan karena wajah mereka keliatan cuek atau kurang ramah”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 6 hambatan dengan pustakawan merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 7 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saya tidak pernah berinteraksi dengan pustakawan karena menurut saya itu sedikit menakutkan dan saya tidak siap dengan respon pustakawan nya yang cuek”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 7 hambatan dengan pustakawan merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 8 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saya sedikit susah berinteraksi atau meminta bantuan kepada pustakawan karena saya merasa segan untuk menyapa atau hanya sekedar bertanya saja”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 8 hambatan dengan pustakawan merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 9 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saya takut bertanya kepada pustakawan karena saya melihat terkadang pustakawan tersebut terlihat sibuk dengan pekerjaannya jadi ketika saya mau bertanya saya takut mengganggu pekerjaan mereka”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 9 hambatan dengan pustakawan merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 10 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saya takut berinteraksi dengan pustakawan karena mereka terlihat mengintimidasi atau seperti sulit untuk di dekati”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 10 hambatan dengan pustakawan merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 11 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saya jarang berinteraksi dengan pustakawan karena saya merasa malu dan takut ketika bertanya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan enam pemustaka, semuanya memberikan respons negatif terkait dengan kendala yang mereka alami dengan petugas perpustakaan atau pustakawan. Pemustaka mengungkapkan bahwa mereka merasa takut untuk bertanya kepada pustakawan karena melihat pustakawan yang sibuk dengan pekerjaannya, terlihat cuek, dan mengintimidasi. Hal ini menyebabkan mereka merasa malu dan kesulitan untuk mendekati pustakawan.

2) Hambatan afektif (affective barriers)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai hambatan afektif yang merupakan factor penyebab library anxiety didinas perpustakaan dan

arsip provinsi Sumatera utara diperoleh data hasil wawancara sebagai berikut.

Hasil wawancara pada tanggal 13 mei 2024 dengan informan 6 menyatakan bahwa:

“Saya merasa cemas dan khawatir saat tidak mendapatkan koleksi yang saya butuhkan di perpustakaan”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 6 hambatan afektif merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 7 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saya mengerti dengan baik bagaimana koleksi-koleksi di perpustakaan ini disusun karena terdapat label-label yang membantu saya. Saya mengandalkan label-label tersebut untuk mengetahui letak koleksi. Namun, jika saya tidak mengikuti label-label tersebut, saya akan kesulitan menemukan letak koleksi”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 7 hambatan afektif merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 8 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saat mencari informasi atau koleksi di perpustakaan, saya sering bingung. Terkadang saya bertanya kepada teman yang lebih tahu, dan jika saya sendirian, saya akan bertanya kepada pustakawan. Saya khawatir ketika saya tidak dapat menemukan buku yang saya cari, dan saya juga takut melakukan kesalahan yang membuat pustakawan marah pada saya”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 8 hambatan afektif merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara 9 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saya terkadang cukup cemas karena tidak tahu letak koleksi yang saya butuhkan. Serta saya terkadang juga merasakan kebingungan karena mencari informasi atau koleksi yang saya inginkan tidak ada”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 9 hambatan afektif merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 10 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Sejauh ini saya masih bisa memahami tata letak koleksi di perpustakaan ini karena ada label-label atau petunjuk jadi itu memudahkan saya untuk menemukan koleksi yang saya inginkan.”

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 10 hambatan afektif merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 11 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Menurut saya tata letak dipergustakaan tersebut sudah sesuai dengan nomor klasifikasi akan tetapi saya mengalami kebingungan terkait adanya sekat pembatas diruangan tersebut sehingga kesulitan untuk mencari buku karena raknya yang terpisah-pisah.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan enam informan, tiga di antaranya merespons secara positif, yang menunjukkan bahwa mereka mengetahui tata letak dan keberadaan koleksi yang mereka inginkan saat berada di perpustakaan. Namun, tiga informan lainnya memberikan respons negatif, mengungkapkan bahwa mereka tidak mengetahui tata letak dan keberadaan koleksi yang mereka cari. Informan yang memberikan respons negatif menyebutkan bahwa mereka merasa kebingungan atau khawatir koleksi yang mereka butuhkan tidak tersedia di perpustakaan.

3) Hambatan dengan kenyamanan perpustakaan (library comfort barriers)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai hambatan dengan kenyamanan perpustakaan yang merupakan factor penyebab library anxiety didinas perpustakaan dan arsip provinsi Sumatera utara diperoleh data hasil wawancara sebagai berikut.

Hasil wawancara pada tanggal 13 mei 2024 dengan informan 6 menyatakan bahwa:

“Ya, saya merasa tidak nyaman ketika di perpustakaan karena terlalu ramai sehingga mengganggu konsentrasi saya”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 6 hambatan dengan kenyamanan perpustakaan merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 7 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saya merasa kurang nyaman dengan pencahayaan di perpustakaan tersebut karena terlalu redup sehingga kenyamanan untuk membaca terganggu”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 7 hambatan dengan kenyamanan perpustakaan merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 8 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Ketika saya keperpustakaan saya kurang nyaman dengan tangga nya karena terlalu curam”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 8 hambatan dengan kenyamanan perpustakaan merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 9 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Sejauh ini saya masih merasa nyaman ketika di perpustakaan karena pustakawannya mau berkomunikasi serta membantu pemustaka yang mengalami kesulitan”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 9 hambatan dengan kenyamanan perpustakaan merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 10 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saya cukup merasa nyaman di perpustakaan tersebut karena ketika saya kebingungan saat mencari koleksi pustakawannya cukup tanggap untuk membantu”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 10 hambatan dengan kenyamanan perpustakaan merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 11 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saya sangat nyaman ketika berada di perpustakaan karena saya dapat memanfaatkan semua fasilitas yang ada di perpustakaan dan jika saya mengalami kesulitan pasti pustakawan akan menghampiri saya dan bertanya tentang kesulitan saya yang saya hadapi dan mereka juga membantu saya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan enam pemustaka, terdapat tiga pemustaka yang merespons secara positif, menunjukkan bahwa mereka merasa nyaman saat berada di perpustakaan. Namun, tiga pemustaka lainnya memberikan respons negatif. Mereka mengungkapkan ketidaknyamanan mereka dengan beberapa alasan yaitu terlalu ramai sehingga mengganggu konsentrasi, pencahayaan yang terlalu redup sehingga mengganggu kenyamanan membaca, dan tangga yang terlalu curam.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

4) Hambatan pengetahuan (library knowledge barriers)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai hambatan pengetahuan yang merupakan factor penyebab library anxiety didinas perpustakaan dan arsip provinsi Sumatera utara diperoleh data hasil wawancara sebagai berikut.

Hasil wawancara pada tanggal 13 mei 2024 dengan informan 6 menyatakan bahwa:

“Terkait dengan pengetahuan koleksi, saya tidak memahami secara keseluruhan dari koleksi yang ada saya hanya memahami koleksi yang saya butuhkan saja”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 6 hambatan pengetahuan merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 7 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Terkait pemahaman tentang koleksi saya hanya memahami koleksi yang saya inginkan”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 7 hambatan pengetahuan merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 8 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Iya saya dapat memahami terkait koleksi tersebut karena koleksi itu memang saya butuh kan dan saya cari jadi saya dapat memahaminya”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh pemustaka 8 hambatan pengetahuan merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara pemustaka 9 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saya sebenarnya tidak mengerti atau memahami keseluruhan koleksi yang ada di perpustakaan, karena saya datang keperpustakaan hanya untuk berkunjung dan mengerjakan tugas saja”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 9 hambatan pengetahuan merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 10 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saya sama sekali tidak memahami terkait koleksi yang ada di perpustakaan tersebut karena saya berkunjung keperpustakaan hanya untuk menemani teman saya”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 10 hambatan pengetahuan merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 11 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Ketika saya berkunjung ke perpustakaan saya tidak langsung mencari buku di rak tetapi saya langsung bertanya kepada pustakawan karena saya kurang memahami letak buku yang saya butuhkan”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan enam pemustaka, dua di antaranya merespons secara positif, menunjukkan bahwa mereka cukup memahami isi koleksi yang mereka butuhkan saat berada di perpustakaan. Namun, empat pemustaka lainnya memberikan respons negatif, menyatakan bahwa mereka kurang memahami isi koleksi yang tersedia. Alasan yang diberikan oleh pemustaka yang memberikan respons negatif termasuk kunjungan mereka ke perpustakaan yang hanya untuk mengerjakan tugas atau bertemu dengan teman, sehingga mereka tidak fokus pada pemahaman koleksi perpustakaan.

5) Hambatan mekanis (Mechanical and technological barriers)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai hambatan mekanis yang merupakan factor penyebab library anxiety didinas perpustakaan dan arsip provinsi Sumatera utara diperoleh data hasil wawancara sebagai berikut.

Hasil wawancara pada tanggal 13 mei 2024 dengan informan 6 menyatakan bahwa:

“Untuk pengguna teknologi saya tidak pernah menggunakan nya karena saya tidak tahu cara penggunaan nya bagaimana dan kalau mau bertanya kepada pustakawan saya juga takut”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 6 hambatan mekanis merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan.

Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 7 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Untuk penggunaan opac atau yang lainnya saya tidak pernah karena saya tidak tau cara menggunakan nya dan saya takut di tertawakan karena tidak tau cara penggunaan nya”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 7 hambatan mekanis merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 8 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saya tidak bisa menggunakan nya jadi saya tidak pernah memakai fasilitas perpustakaan yang berupa teknologi karena saya takut di tertawakan dan saya malu bertanya kepada pustakawan nya”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 8 hambatan mekanis merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 9 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Saya cukup merasa cemas dalam memanfaatkan fasilitas di perpustakaan tersebut karena kurangnya panduan cara penggunaan teknologi seperti opac dan daftar keanggotaan”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 9 hambatan mekanis merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 10 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Sejauh ini saya cukup mampu dalam menggunakan katalog online atau OPAC”.

Berdasarkan apa yang di nyatakan oleh informan 10 hambatan mekanis merupakan salah satu factor penyebab library anxiety di perpustakaan. Menurut hal ini sesuai dengan hasil wawancara informan 11 yang di lakukan pada tanggal 13 mei 2024 menyatakan bahwa:

“Ya, Saya cukup mampu dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan yang ada seperti penggunaan OPAC, cara mendaftar ke anggotaan, dll”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan enam pemustaka, dua di antaranya merespons secara positif, menunjukkan bahwa mereka cukup mampu menggunakan berbagai teknologi di perpustakaan, seperti OPAC dan pendaftaran keanggotaan. Namun, empat pemustaka lainnya

memberikan respons negatif, mengungkapkan bahwa mereka merasa cemas dan tidak pernah menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan. Alasan yang mereka berikan termasuk ketakutan akan ditertawakan karena tidak mengetahui cara penggunaan dan rasa malu untuk bertanya kepada pustakawan.

C. Pembahasan

1. Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Mengatasi Library Anxiety Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

Perpustakaan dilengkapi dengan pengelola yang bertugas menyebarluaskan informasi dengan cepat dan efektif. Pengelola perpustakaan, yang dikenal sebagai pustakawan, memegang peranan penting dalam mengatur operasional perpustakaan serta menangani berbagai masalah yang dihadapi pengunjung saat mereka berkunjung. Penelitian menunjukkan bahwa pengunjung perpustakaan seringkali merasa cemas ketika pertama kali datang. Dalam konteks ini, pustakawan sebagai ujung tombak perpustakaan memegang peran krusial. Menurut Endang Fatmawati, pustakawan perlu memahami kecemasan yang dirasakan pengunjung tersebut. Mereka harus mengetahui cara merespons dan membantu pengunjung yang merasa cemas, serta mencari solusi untuk masalah yang mereka hadapi ketika berada di perpustakaan (Endang Fatmawati, 2019).

Dalam hal ini, seorang pustakawan tidak hanya bertanggung jawab untuk merawat koleksi pustaka, tetapi juga diharapkan memiliki pengetahuan yang luas untuk membantu mengatasi berbagai masalah yang dihadapi pengunjung, termasuk masalah kecemasan perpustakaan. Pustakawan perlu mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal mereka, yaitu proses di mana informasi, pemikiran, dan sikap dipertukarkan antara dua orang atau kelompok kecil, baik secara langsung maupun tidak langsung. Tujuannya adalah untuk mempengaruhi perilaku

dan mendapatkan umpan balik yang langsung, seperti yang dijelaskan oleh Anam.

Dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang efektif, pustakawan dapat menjalin hubungan yang baik dengan pengunjung dan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan informasi mereka. De Vito mengidentifikasi lima sikap yang mendukung komunikasi yang efektif, yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan (Putri & Nabila, 2024). Dengan menerapkan sikap-sikap tersebut, pustakawan dapat membangun hubungan yang positif dan saling mendukung dengan pengunjung, serta memastikan bahwa layanan yang mereka berikan mencapai standar terbaik. Selviana menekankan bahwa kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi dengan orang lain merupakan komponen penting dalam meningkatkan kualitas layanan mereka kepada pemustaka. (Yunawati et al., 2023).

Berdasarkan teori yang disebutkan dan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang digunakan oleh pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dapat efektif mengatasi library anxiety pada pemustaka. Hal ini dikarenakan pustakawan di sana telah menerapkan lima sikap yang mendukung komunikasi interpersonal yang efektif, yakni:

- 1) Keterbukaan
Komunikasi interpersonal akan efektif jika ada kemauan untuk terbuka kepada lawan bicara dan merespons pesan dengan jujur. Pustakawan perlu mengajak pemustaka berkomunikasi agar pemustaka merasa nyaman dan tidak takut bertanya tentang kebutuhan mereka di perpustakaan dan pustakawan harus siap memberikan layanan dengan sikap terbuka. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis peroleh, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah menerapkan sikap keterbukaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Saat pemustaka mengunjungi perpustakaan, pustakawan menyapa dengan senyuman dan merespons

pertanyaan mereka untuk menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan. Dengan penerapan sikap keterbukaan ini, pemustaka tidak lagi merasa cemas saat berada di perpustakaan.

2) Empati

Pustakawan harus mampu merasakan apa yang dirasakan oleh pemustaka, baik secara emosional maupun intelektual. Dengan empati, kita bisa memahami pengalaman orang lain dengan lebih baik. Empati harus diwujudkan dengan mengunjungi pemustaka terlebih dahulu dan mengajak mereka berkomunikasi. Ketika pemustaka sedang kesulitan mencari informasi, menunjukkan empati dengan cara ini akan membantu mereka merasa dipahami dan meningkatkan efektivitas komunikasi. Berdasarkan dari hasil wawancara yang penulis peroleh, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah menerapkan sikap empati dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Ketika pemustaka mengalami kesulitan menemukan koleksi, pustakawan akan bertanya tentang buku yang dicari dan membantu mencari di komputer untuk memberikan informasi tentang lokasi serta nomor klasifikasinya. Dengan penerapan sikap empati ini, pemustaka tidak lagi merasa cemas saat mencari koleksi di perpustakaan.

3) Sikap Mendukung

Komunikasi interpersonal akan efektif jika suasana yang mendukung tercipta. Dalam komunikasi antara pustakawan dan pemustaka, sikap mendukung berarti menunjukkan kepedulian, empati, dan kesiapan untuk memberikan bantuan kepada orang lain. Berdasarkan dari hasil wawancara yang penulis peroleh, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah menerapkan sikap mendukung dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Ketika pemustaka mengalami kesulitan atau kebingungan dalam menggunakan fasilitas perpustakaan, pustakawan akan memberikan bantuan dengan terlebih dahulu menanyakan frekuensi kunjungan

mereka. Jika ini adalah kunjungan pertama, pustakawan akan menjelaskan berbagai kemudahan yang tersedia dan memberikan bimbingan melalui pengenalan perpustakaan. Dengan penerapan sikap dukungan ini, pemustaka yang baru pertama kali datang tidak lagi merasa cemas.

4) Sikap Positif

Menghargai pemustaka sebagai individu yang penting, yaitu menyapa mereka yang berkunjung dengan sikap positif, memperlakukan mereka dengan baik, dan secara personal mengajak mereka untuk berkomunikasi. Berdasarkan dari hasil wawancara yang penulis peroleh, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah menerapkan sikap positif dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Ketika pemustaka pertama kali berkunjung ke perpustakaan pustakawan akan berusaha menciptakan suasana yang positif karena pustakawan yang ramah, sopan, dan bersahabat dapat membantu pemustaka merasa lebih nyaman dan merasa di terima di perpustakaan. Dengan diterapkannya sikap positif ini maka pemustaka tidak lagi mengalami kecemasan saat berada di perpustakaan.

5) Kesetaraan

Ketika pustakawan memulai komunikasi, mereka tidak membedakan pemustaka yang mereka ajak berbicara atau yang sedang dilayani. Pustakawan harus menyadari bahwa setiap orang memiliki nilai dan sesuatu yang penting untuk diberikan kepada orang lain. Berdasarkan dari hasil wawancara yang penulis peroleh, pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara telah menerapkan sikap kesetaraan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Ketika pemustaka mengunjungi perpustakaan, pustakawan tidak membedakan pelayanan berdasarkan status seperti dosen, mahasiswa, siswa, atau masyarakat umum semua pemustaka menerima pelayanan

yang sama. Dengan di terapkannya sikap kesetaraan ini, pemustaka tidak lagi merasa cemas saat berkunjung ke perpustakaan.

Dengan menerapkan ke lima sikap tersebut dalam pelayanannya, pustakawan berhasil menciptakan hubungan yang baik dan mendukung dengan pemustaka. Mereka tidak hanya memberikan informasi dan bantuan yang diperlukan, tetapi juga menciptakan lingkungan yang ramah dan mendukung bagi pemustaka yang mungkin mengalami kecemasan saat mengunjungi perpustakaan. Sehingga, pengalaman kunjungan pemustaka ke perpustakaan menjadi lebih menyenangkan dan produktif, tanpa rasa cemas atau ketidaknyamanan yang berlebihan.

2. Faktor-Faktor Penyebab Library Anxiety Pada Pemustaka Didinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

Untuk pemustaka yang tidak menggunakan perpustakaan secara langsung, sangat penting untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan kecemasan perpustakaan. Sejak mereka masuk ke perpustakaan, peneliti melihat pembaca mengalami kecemasan. Peneliti ingin mengetahui alasan pembaca mengalami kecemasan. Teori mellon Bostick menyebutkan lima dimensi kecemasan perpustakaan:

- 1) Barriers with staff (hambatan dengan pustakawan), prasangka pemustaka terhadap sikap pustakawan yang dianggap mengintimidasi, sulit didekati, dan terlalu sibuk dengan pekerjaan mereka. Berdasarkan hasil wawancara dengan enam pemustaka, semuanya memberikan respons negatif terkait dengan kendala yang mereka alami dengan petugas perpustakaan atau pustakawan. Pemustaka mengungkapkan bahwa mereka merasa takut untuk bertanya kepada pustakawan karena melihat pustakawan yang sibuk dengan pekerjaannya, terlihat cuek, dan mengintimidasi. Hal ini menyebabkan mereka merasa malu dan kesulitan untuk mendekati pustakawan.

- 2) Affective barriers (hambatan afektif) mencakup kesulitan yang dihadapi pemustaka terkait dengan fasilitas di perpustakaan, seperti tata letak ruang yang tidak nyaman atau pengaturan koleksi yang tidak memadai. Hambatan ini berhubungan dengan bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi kenyamanan emosional dan pengalaman pemustaka, yang dapat mengganggu perasaan mereka saat berada di perpustakaan dan mempengaruhi motivasi mereka untuk menggunakan layanan yang tersedia. Berdasarkan hasil wawancara dengan enam informan, tiga di antaranya merespons secara positif, yang menunjukkan bahwa mereka mengetahui tata letak dan keberadaan koleksi yang mereka inginkan saat berada di perpustakaan. Namun, tiga informan lainnya memberikan respons negatif, mengungkapkan bahwa mereka tidak mengetahui tata letak dan keberadaan koleksi yang mereka cari. Informan yang memberikan respons negatif menyebutkan bahwa mereka merasa kebingungan atau khawatir koleksi yang mereka butuhkan tidak tersedia di perpustakaan.
- 3) Library comfort barriers (hambatan kenyamanan) merujuk pada kekhawatiran pemustaka mengenai rasa nyaman saat berada di perpustakaan. Hal ini meliputi faktor-faktor seperti lingkungan yang tidak nyaman, kurangnya fasilitas yang mendukung, atau suasana perpustakaan yang kurang menyenangkan, yang dapat mengganggu pengalaman dan kenyamanan pemustaka selama mereka berada di sana. Berdasarkan hasil wawancara dengan enam pemustaka, terdapat tiga pemustaka yang merespons secara positif, menunjukkan bahwa mereka merasa nyaman saat berada di perpustakaan. Namun, tiga pemustaka lainnya memberikan respons negatif. Mereka mengungkapkan ketidaknyamanan mereka dengan beberapa alasan yaitu terlalu ramai sehingga mengganggu konsentrasi, pencahayaan yang terlalu redup sehingga mengganggu kenyamanan membaca, dan tangga yang terlalu curam.

- 4) Library knowledge barriers (hambatan pengetahuan) mengacu pada kesulitan pemustaka dalam mengakses atau memahami koleksi yang tersedia di perpustakaan. Hal ini dapat mencakup ketidakpahaman tentang cara mencari atau menggunakan bahan pustaka, kekurangan informasi mengenai katalog atau sistem perpustakaan, serta kurangnya pengetahuan tentang koleksi yang ada, yang dapat menghambat mereka dalam memanfaatkan sumber daya perpustakaan secara efektif. Berdasarkan hasil wawancara dengan enam pemustaka, dua di antaranya merespons secara positif, menunjukkan bahwa mereka cukup memahami isi koleksi yang mereka butuhkan saat berada di perpustakaan. Namun, empat pemustaka lainnya memberikan respons negatif, menyatakan bahwa mereka kurang memahami isi koleksi yang tersedia. Alasan yang diberikan oleh pemustaka yang memberikan respons negatif termasuk kunjungan mereka ke perpustakaan yang hanya untuk mengerjakan tugas atau bertemu dengan teman, sehingga mereka tidak fokus pada pemahaman koleksi perpustakaan.
- 5) Mechanical and technological barriers (hambatan mekanis) merujuk pada kesulitan yang dihadapi pemustaka terkait dengan sarana dan prasarana di perpustakaan. Ini mencakup masalah dengan peralatan fisik, seperti mesin fotokopi atau komputer yang tidak berfungsi dengan baik, serta kendala dalam penggunaan teknologi atau sistem yang disediakan, seperti perangkat lunak katalog atau akses internet, yang dapat mengganggu pengalaman dan aksesibilitas pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara dengan enam pemustaka, dua di antaranya merespons secara positif, menunjukkan bahwa mereka cukup mampu menggunakan berbagai teknologi di perpustakaan, seperti OPAC dan pendaftaran keanggotaan. Namun, empat pemustaka lainnya memberikan respons negatif, mengungkapkan bahwa mereka merasa cemas dan tidak pernah menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan. Alasan yang mereka berikan termasuk

ketakutan akan ditertawakan karena tidak mengetahui cara penggunaan dan rasa malu untuk bertanya kepada pustakawan.

Berdasarkan lima ulasan tersebut, faktor pertama yang menjadi penyebab library anxiety pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara adalah "Barriers with staff" atau hambatan dengan pustakawan. Meskipun keempat faktor lainnya juga menyebabkan library anxiety, pemustaka masih dapat mengatasi hambatan tersebut. Namun, pada faktor pertama ini, pemustaka mengalami kendala serius dalam berinteraksi dengan pustakawan. Mereka merasa terintimidasi karena pustakawan tampak sulit didekati, cuek, dan terlalu sibuk dengan pekerjaannya, sehingga pemustaka merasa enggan untuk berinteraksi terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pemustaka yaitu pemustaka takut ketika berinteraksi dengan pustakawan ada yang jarang serta tidak pernah berinteraksi dengan pustakawan karena ketakutan yang mereka alami.

Selanjutnya, berdasarkan teori Mellon yang dikembangkan oleh Bostick, hasil penelitian menunjukkan bahwa di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, satu-satunya faktor penyebab library anxiety pemustaka adalah "Barriers with staff" atau hambatan dengan pustakawan.