

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan berperan sebagai pusat pengetahuan yang menampung berbagai jenis informasi, baik dalam bentuk cetak maupun digital untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Perpustakaan sering disebut sebagai gudang ilmu bacaan yang tidak hanya menjadi tempat untuk mencari informasi, tetapi juga menyediakan layanan bermanfaat. Selain itu, perpustakaan juga berperan penting dalam mendukung proses pembelajaran, penelitian, hingga *brainstorming* (Suwarno, 2016). Hal tersebut dikarenakan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah merupakan perpustakaan umum yang menyediakan berbagai jenis informasi dalam memenuhi kebutuhan pemustakanya yang beragam dari berbagai usia, mulai dari anak-anak hingga orang dewasa. Eksistensi perpustakaan diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan sumber-sumber informasi yang tersedia (Basuki, 1993). Namun, pada praktiknya tidak jarang pemustaka menghadapi berbagai kendala dan hambatan ketika berkunjung ke perpustakaan, salah satunya adalah *library anxiety*.

Library anxiety merupakan salah satu kondisi kecemasan yang dialami oleh pemustaka ketika berada di lingkungan perpustakaan. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan pengetahuan tentang prosedur pemanfaatan perpustakaan, kurangnya interaksi dengan pustakawan, dan

ketidaknyamanan terhadap suasana perpustakaan (Bostick, 1992). Hal ini didukung dengan penelitian mengenai *library anxiety* bahwa adanya pendapat mengenai pustakawan terkenal dengan *stereotype* yang berkesan galak dan lain sebagainya (Ushrati, 2021) dengan adanya pendapat tersebut memungkinkan munculnya *mindset* pemustaka yang kurang baik terhadap pustakawan sehingga timbul kecemasan ketika ingin berkunjung ataupun ketika ingin menggunakan fasilitas perpustakaan. Kecemasan ini apabila tidak segera diatasi dapat menghambat pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal. Peran pustakawan sangat penting dalam mengatasi permasalahan *library anxiety* yang dirasakan oleh pemustaka. Sikap dan perilaku pustakawan saat berinteraksi dan melayani pemustaka dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap pandangan maupun pengalaman pemustaka di perpustakaan. Pustakawan yang ramah, proaktif, dan peka terhadap kondisi pemustaka dapat membantu mengurangi kecemasan pemustaka dan mendorong pemanfaatan layanan perpustakaan yang lebih optimal (Mizrachi, 2007).

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu perpustakaan umum yang memiliki tugas dan fungsi untuk melayani kebutuhan informasi masyarakat di wilayah Jawa Tengah. Namun, sebagai perpustakaan yang melayani berbagai kalangan pemustaka, Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah tentunya menghadapi tantangan dalam menghadapi *library anxiety* yang dialami oleh pemustaka. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan terhadap pemustaka yang berkunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, diketahui bahwa pemustaka tersebut pernah mengalami

kebingungan karena kurang percaya diri dengan tidak tahu harus mulai dari mana dan merasa takut bertanya kepada pustakawan. Pemustaka tersebut mengungkapkan pernah mengalami kesulitan dalam mencari sebuah buku dan khawatir akan mengganggu pustakawan saat meminta bantuan.

Penelitian ini yang berjudul “Sikap Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam menghadapi *Library Anxiety* Pemustaka” dilakukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, pemilihan untuk melakukan penelitian disana dikarenakan berdasarkan hasil pra-observasi telah diketahui adanya pemustaka yang mengalami *library anxiety* di perpustakaan tersebut dan berdasarkan hasil studi literatur, hal ini belum pernah dilakukan penelitian yang membahas mengenai sikap pustakawan dalam menghadapi *library anxiety* pemustaka. Pemilihan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sebagai lokus penelitian dikarenakan didasari oleh peran strategisnya sebagai perpustakaan provinsi yang menjadi tempat referensi utama bagi pemustaka, dengan kemungkinan semakin banyak jumlah pemustaka yang berkunjung maka sangat mungkin adanya terjadi indikasi *library anxiety* diantara pemustaka tersebut, selanjutnya hal ini menjadi fokus peneliti pada sikap pustakawan dan keterbauran penelitian yang dilakukan dalam mengatasi *library anxiety*.

Pada hal ini, dapat dikatakan bahwa salah satu faktor yang bisa memengaruhi tingkat kenyamanan pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah ialah adanya upaya pembinaan pustakawan yang telah dilakukan oleh pihak perpustakaan sebagai bagian dari tugas pokok dan fungsinya. Pembinaan

tersebut berisi tentang upaya untuk membantu pustakawan dalam mengendalikan emosi atau amarahnya. Namun, hal tersebut belum dapat dijadikan modal dasar untuk mengetahui hubungan pustakawan dalam mengatasi kecemasan pemustaka. Hal ini dikarenakan pembinaan tersebut masih kurang dalam mempersiapkan dan membekali pustakawan dalam menangani *library anxiety* pada pemustaka. Sehingga, perlu adanya penguatan dan perluasan cakupan pembinaan yang secara khusus difokuskan pada kompetensi pustakawan dalam menangani *library anxiety* pada pemustaka.

Adanya pembinaan pustakawan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dapat memberikan manfaat bagi perpustakaan. Salah satu manfaatnya adalah dapat menjadi kesempatan bagi pustakawan untuk memberikan edukasi mengenai arti kecemasan maupun ketakutan itu sendiri terhadap pemustaka (Sari, 2019). Pada proses pencarian dalam *platform Science and Technology Index* (Sinta) mencatat sebelumnya belum ada penelitian yang meneliti tentang *library anxiety* yang dikaitkan dengan sikap pustakawan (SINTA, 2023). Maka dari itu, penelitian ini merupakan variasi strategi baru terhadap penelitian yang membahas mengenai sikap yang dilakukan oleh pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam menghadapi *library anxiety*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sikap pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam menghadapi *library anxiety* pemustaka. Hal inilah yang menjadi landasan dilakukan penelitian dengan judul “Sikap Pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam menghadapi *Library Anxiety* Pemustaka”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah penelitian ini merujuk pada bagaimana sikap pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam menghadapi *library anxiety* pemustaka?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sikap pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam menghadapi *library anxiety* pemustaka.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan yaitu hasil penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat baik secara teoretis maupun praktis bagi masyarakat seperti yang dijelaskan berikut ini.

1.4.1 Manfaat Teoretis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah khazanah penelitian bagi disiplin ilmu perpustakaan dan informasi, menjadi salah satu studi kasus dalam mata kuliah Psikologi Perpustakaan dan Informasi terutama pada permasalahan *library anxiety*, sebagai sumber acuan bahan bacaan kepada para akademisi, serta memberikan penjelasan kepada masyarakat agar lebih mengetahui permasalahan dan penjabaran di dalamnya beserta penyebab dari kecemasan yang terjadi di perpustakaan itu sendiri.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis berupa masukan, saran, serta referensi dalam pengambilan kebijakan dan pemberian pelayanan kepada pemustaka Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Selain itu, dapat menjadi bahan pertimbangan perpustakaan mengenai pengaruh sikap pustakawan dalam menghadapi *library anxiety* pemustaka.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang beralamat di Jl. Sriwijaya No. 29A, RW. 2, Tegalsari, Kec. Candisari, Kota Semarang, Jawa Tengah 50614. Penelitian ini dilakukan selama 8 bulan terhitung dari September 2023 – April 2024.

1.6 Batasan Istilah

Pembahasan penelitian ini perlu dibatasi agar tetap berada dalam ruang lingkup pembahasan dan menghindari kesalahpahaman. Berikut batasan istilah yang digunakan.

1. Sikap Pustakawan

Sikap pustakawan merupakan perilaku, tindakan, dan cara pandang yang ditunjukkan oleh pustakawan dalam melayani dan berinteraksi dengan pemustaka. Sikap pustakawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah gambaran perilaku pustakawan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

2. *Library Anxiety*

Library anxiety adalah bentuk perasaan yang tidak menyenangkan yang dirasakan seseorang secara naluriah berkaitan dengan ketakutan, kegelisahan, dan ketegangan ketika berhadapan dengan perpustakaan. *Library anxiety* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sikap pustakawan dalam menghadapi *library anxiety* yang dialami pemustaka Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

3. Pemustaka

Pemustaka dalam konteks ini merujuk pada pengguna yang telah menggunakan perpustakaan sebagai media untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi segala golongan usia yang menggunakan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.