

Upaya Pustakawan dalam Menghadapi *Library Anxiety* di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa

Alvina Yolanfika¹, Nurhayani², Yusniah³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Indonesia

Email : alvinayolanfika@uinsu.ac.id¹, nurhayani@uinsu.ac.id², yusniah93@uinsu.ac.id³

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya Pustakawan dalam menghadapi *Library Anxiety* pada Pemustaka di Perpustakaan dan Kearsipan Kota Langsa, serta mengetahui faktor yang mempengaruhinya. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan sumber data dan informan, dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dengan informan yang terlibat langsung dengan kegiatan pelayanan perpustakaan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan *library anxiety* yang terjadi pada pemustaka ialah pemustaka merasa bingung saat pertama kali datang ke perpustakaan, tidak tahu cara membuat kartu perpustakaan dan koleksi buku yang dibutuhkan pemustaka masih kurang memadai. Adapun upaya yang dilakukan oleh pustakawan saat pemustaka mengalami kecemasan adalah dengan cara melakukan pengenalan perpustakaan, memberikan sarana dan prasarana yang seadanya kepada pemustaka, serta pustakawan bersikap ramah kepada pemustaka, dan pengenalan karakter pemustaka. Faktor yang mempengaruhi upaya pustakawan saat menghadapi *library anxiety* ini ialah faktor dana, faktor sarana dan prasarana, gedung perpustakaan, serta koleksi buku yang kurang memadai.

Kata kunci: Kearsipan Daerah, Library Anxiety, Perpustakaan, Pustakawan.

Efforts of Librarians in Facing Library Anxiety at the Langsa City Regional Library and Archives

Abstract

The purpose of this study was to find out the efforts of librarians in dealing with library anxiety in users at the Langsa City Library and Archives, and to find out the factors that influence it. The research method uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data was collected with data sources and informants, using interview data collection techniques with informants who were directly involved with the library's service activities. The results of the study show that library anxiety that occurs by users is that users feel confused when they first come to the library, do not know how to make library cards and the collection of books needed by users is still inadequate. The efforts made by librarians when users experience anxiety are by introducing libraries, providing makeshift facilities and infrastructure to users, and librarians being friendly to users, and introducing user characters. Factors that influence librarian efforts when dealing with library anxiety are funding factors, facilities and infrastructure factors, library buildings, and inadequate book collections.

Keywords: *Regional Archives, Library Anxiety, Library, Librarian.*

PENDAHULUAN

Library anxiety adalah perasaan tidak nyaman yang dimiliki seseorang ketika berada di perpustakaan yang disebabkan oleh beberapa hal, antara lain luas bangunan, ketidaktahuan akan letak koleksi yang dicari, ketidakmampuan menggunakan fasilitas yang disediakan perpustakaan, rasa takut terhadap pustakawan, dan cara peminjaman buku (Ravena & Dewi, 2021). *Library anxiety* sering terjadi pada pemustaka yang merasa ketakutan dan rasa tidak nyaman ketika terjebak di dalam sebuah perpustakaan, hal ini pastinya disertai perasaan takut, sehingga dapat terjadi pada setiap titik dalam penggunaan perpustakaan atau proses pencarian dan dapat terjadi pada setiap titik dalam penggunaan pemustaka dalam berkunjung di suatu perpustakaan tepatnya di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa. Pemustaka yang menderita kecemasan perpustakaan akan berusaha keras untuk enggan atau tidak mau berkunjung ke perpustakaan.

Kecemasan pengguna yang berkunjung ke perpustakaan mungkin mengalami ketakutan ini, yang seringkali muncul saat kita berada di lingkungan yang terasa asing (Shelmerdine, 2018). Pemustaka yang merasa cemas saat berada di dalam perpustakaan mengalami bingung saat ingin menggunakan fasilitas yang terdapat di dalam Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa terlebih dengan teknologi yang terdapat di dalam perpustakaan tersebut. Sama halnya dengan pemustaka yang tingkat sekolah dasar dan menengah pastinya beberapa di antara mereka susah memahami cara menggunakan teknologi atau fasilitas yang terdapat di perpustakaan tersebut.

Pemustaka yang mengalami *library anxiety* biasanya merasakan Pengguna merasa sulit untuk melakukan pencarian ketika berada di perpustakaan karena perasaan gelisah, takut, tidak kompeten, dan pikiran negatif lainnya (Annisa & Ifdil, 2016). Ketika mereka berada di perpustakaan yang belum pernah mereka kunjungi sebelumnya dan tidak yakin dengan isinya, pustakawan pun merasa cemas. Berdasarkan hal tersebut, pengguna merasa ragu untuk menggunakan fasilitas perpustakaan, apalagi mengingat teknologi yang ada di sana. Selain itu, fasilitas yang ditawarkan terkadang membuat pengguna tertentu yang sedang melakukan transisi dari sekolah dasar ke sekolah menengah atas merasa resah dengan suasana baru ini (Mujab, *et.al.*, 2015).

Hal inilah di alami oleh pemustaka di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa. Pemustaka yang mengalami *Library Anxiety* bukan hanya mahasiswi yang mengunjungi perpustakaan saja melainkan siswa-siswi, hingga orang-orang biasa yang ingin mencari informasi di perpustakaan karena masih ada beberapa rak buku yang kurang diketahui oleh pemustaka penempatannya. Teknologi yang terdapat di Perpustakaan Daerah dan Kearsipan Kota Langsa juga salah satu alasan mengapa pemustaka mengalami *library anxiety* karena kurangnya pemahaman pemustaka dengan penggunaan teknologi tersebut. Perpustakaan daerah Kota Langsa sendiri juga aktif melakukan kunjungan dengan beberapa siswa SD, SMP, SMA hingga Universitas. Hal itu pula yang membuat beberapa pemustaka enggan untuk mengunjungi perpustakaan karena sudah merasa cemas terhadap pengunjung lain.

Kecemasan ini juga dilihat secara langsung oleh penulis saat dalam melakukan observasi atau pengambilan data di lapangan, hambatan yang terjadi dengan pustakawan benar adanya (Annisa & Ifdil, 2018). Kecemasan pemustaka saat berada di dalam perpustakaan pun masih terjadi, hal ini disebabkan oleh pertumbuhan perpustakaan yang menggunakan teknologi informasi untuk manajemen, layanan, dan operasional, yang

mungkin membuat pengunjung merasa cemas ketika mereka mengunjungi perpustakaan (Yuliana & Syahputra, 2022). Pustakawan Perpustakaan Daerah dan Kearsipan Kota Langsa melakukan upaya untuk mengurangi kecemasan pemustaka saat berada di dalam perpustakaan disebabkan oleh pertumbuhan perpustakaan yang menggunakan teknologi informasi untuk manajemen, layanan, dan operasional, yang mungkin membuat pengunjung merasa cemas ketika mereka mengunjungi perpustakaan.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut peneliti merasa tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai bagaimana cara atau upaya yang dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa dalam menghadapi pemustaka yang merasa bingung atau cemas pada saat berkunjung ke dalam perpustakaan, dengan judul “Upaya Pustakawan dalam Menghadapi *Library Anxiety* di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa”.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui *Library Anxiety* pada pemustaka di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa, untuk mengetahui faktor mempengaruhi upaya pustakawan dalam menghadapi *library anxiety* di perpustakaan Daerah Kota Langsa, dan untuk mengetahui metode yang dilakukan oleh pustakawan perpustakaan Daerah Kota Langsa dalam menghadapi *Library Anxiety*.

METODE

Metode penelitian yang digunakan penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk memahami fenomena yang terjadi pada objek penelitian (Assingky, 2021). Selain itu, penelitian ini mengkaji tentang kecemasan pustakawan di Perpustakaan Daerah Kota Langsa terhadap perpustakaan. Penelitian kualitatif sendiri menggunakan Alam itu sendiri berfungsi sebagai sumber data dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini berlokasi di Perpustakaan Daerah Kota Langsa yang beralamat di Jalan Cut Nyak Dhien No. 23 Kota Langsa.

Informan Penelitian

Tabel 1. Daftar Informan Penelitian

No.	Nama	Keterangan
1.	Cut Dira Kandina, S. Sos	Pustakawan Muda
2.	Fatmawati, A. Md	Pustakawan Penyelia
3.	Mirza Febry Sanra, S. Sos	Pustakawan Ahli Pertama
4.	Sabila Devia Miranti, S. Sos	Pustakawan Ahli Pertama
5.	Ade Lina Juni Rossa, S. Sos	Pustakawan Ahli Pertama

Sumber Data

Pada penelitian ini peneliti menggunakan Subjek atau alat dari mana data dapat dikumpulkan disebut sebagai sumber data dalam penelitian ini. Saya mengandalkan data primer, yaitu informasi yang dikumpulkan dari informan yang hadir di perpustakaan, khususnya kepala perpustakaan daerah Kota Langsa.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan Subjek atau alat dari mana data dapat

dikumpulkan disebut sebagai sumber data dalam penelitian ini. Saya mengandalkan data primer, yaitu informasi yang dikumpulkan dari informan yang hadir di perpustakaan, khususnya kepala perpustakaan daerah Kota Langsa.

Teknik Pengumpulan Data

Pertama, observasi. Observasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan peristiwa yang terjadi di lapangan. Metode Observasi mengharuskan peneliti untuk pergi langsung ke lokasi penelitian dan mengamati apa yang terjadi di sana saat melakukan penelitian.

Kedua, wawancara. Wawancara adalah gaya pertukaran tanya jawab antara dua orang. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian, wawancara digunakan. Dalam penelitian kualitatif, informan penelitian sering digunakan sebagai subjek wawancara. Dalam penelitian yang akan dilakukan, peneliti bertujuan untuk mengumpulkan data melalui teknik wawancara; dalam hal ini, wawancara terstruktur adalah metodologi yang digunakan.

Ketiga, dokumentasi. Dokumentasi pada penelitian ini dengan teknik pengumpulan data dengan mendokumentasikan setiap fenomena yang terjadi di lokasi penelitian, data dikumpulkan. Metode pengumpulan bukti dokumenter ini dimaksudkan untuk melengkapi atau memperkuat temuan studi yang diperoleh melalui kerja lapangan dan metode wawancara. Teknik yang digunakan Untuk mendapatkan data dan informasi resmi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, digunakan metode pengumpulan data melalui dokumentasi (Assingkily, 2021).

Teknik Analisis Data

Adapun tahapan analisis data ialah, *pertama*, reduksi data. Reduksi data adalah untuk mengembangkan dan memverifikasi temuan, data harus dipertajam, diklasifikasikan, diarahkan, dibuang, dan diatur. Ini dikenal sebagai reduksi data. Selama proses kajian berlangsung, reduksi data ini terjadi terus-menerus. Hasil akhir dari reduksi data ini biasanya berupa catatan atau rangkuman.

Kedua, penyajian data. Penyajian data adalah metode yang digunakan untuk mengidentifikasi pola, menawarkan kesempatan untuk membuat penilaian, dan menyarankan kemungkinan tindakan. Data biasanya disajikan sebagai deskripsi naratif yang terdiri dari frasa, gambar, tabel, dan elemen lainnya. *Ketiga*, membuat kesimpulan. Pengambilan kesimpulan adalah proses yang kritis. Kesimpulan ini adalah jenis pemikiran yang disusun pada penyelesaian penyelidikan (Sugiyono, 2016).

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Pertama, kepercayaan (*credibility*). Uji *credibility* validitas internal, juga dikenal sebagai konsistensi internal adalah ukuran keandalan temuan penelitian kualitatif. Itu ditentukan dengan memperluas pengamatan, mengintensifkan upaya penelitian, melakukan triangulasi data, berkonsultasi dengan rekan sejawat, menganalisis studi kasus negatif, dan melakukan pemeriksaan anggota.

Kedua, triangulasi metode. Triangulasi metode adalah prosedur untuk memperoleh temuan penelitian dengan memverifikasi data yang telah dikumpulkan. Peneliti dapat menggunakan berbagai pendekatan pengumpulan data, termasuk wawancara, observasi,

dan dokumentasi, untuk mengumpulkan informasi yang akurat. *Ketiga*, triangulasi sumber. Pada triangulasi Peneliti diundang untuk meninjau dan membandingkan data yang dikumpulkan di lapangan di sumber ini.

Keempat, keteralihan (*transferability*). Keteralihan (*transferability*) merupakan komponen validitas eksternal penelitian kualitatif. Individu lain yang telah membaca laporan peneliti diwajibkan untuk melakukan pengalihan. *Kelima*, kebergantungan/reliabilitas (*dependability*). Menurut paradigma positivistik, kemampuan temuan penelitian untuk direplikasi menggunakan metodologi pengujian paralel inilah yang merupakan reliabilitas temuan penelitian. Keandalan mengacu pada ketergantungan dalam penelitian kualitatif.

Keenam, kepastian/dapat dikonfirmasi (*confirmability*). Konfirmabilitas Hal ini dilakukan dengan segera memverifikasi informasi dengan informan dan menghubungkan kegiatan pengumpulan informasi. Uji objektivitas penelitian adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan pengujian konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Library Anxiety pada Pemustaka di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa

Library anxiety adalah Pengguna yang kurang memahami cara mengakses dan menemukan informasi yang mereka butuhkan saat berada di perpustakaan mengalami “kecemasan perpustakaan”, yang membuat mereka tidak nyaman. Berdasarkan hasil penyajian data yang telah diperoleh dapat ditemukan dan dianalisis bahwa *library anxiety* terhadap pemustaka yang dilihat oleh pustakawan di dalam perpustakaan dan kearsipan daerah Kota Langsa dengan latar belakang kurangnya pengetahuan pemustaka terhadap perpustakaan dilakukan melalui proses tatap muka secara langsung, hal ini dilakukan agar masing-masing pihak yang bersangkutan bisa berjalan dengan lancar dan mengerti (Rahayuningsih & Irhandayaningsih, 2020).

Selain itu, proses pemustaka yang mengalami *library anxiety* ini dilihat secara langsung oleh pustakawan dan dapat ditemukan melalui beberapa prosedur perpustakaan berikut:

1. Proses Adaptasi Pemustaka dengan Perpustakaan

Proses adaptasi pemustaka merupakan proses komunikasi pustakawan yang dilakukan kepada pemustaka yang tidak mengerti akan perpustakaan, biasanya pemustaka yang pertama kali datang ke perpustakaan tidak mengerti dalam mengisi buku atau dalam menggunakan teknologi yang terdapat di perpustakaan. perpustakaan merupakan suatu gedung atau bangunan yang berisi tempat pencarian informasi dan juga tempatnya segala macam jenis-jenis buku. pemustaka biasanya datang ke perpustakaan ialah untuk mencari informasi yang ingin mereka cari atau butuhkan.

Library anxiety yang terjadi kepada Pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan dan kearsipan daerah Kota Langsa, yaitu cemas terhadap kurangnya koleksi-koleksi buku yang terdapat di perpustakaan tersebut, serta kurangnya pengetahuan terhadap pemustaka, tidak mengerti cara menggunakan buku tamu berbasis elektronik, tidak mengerti tentang cara membuat kartu perpustakaan dan sarana dan prasarana yang masih kurang di perpustakaan tersebut.

2. Bingungunya Pemustaka saat akan Mencari Suatu Koleksi yang Dibutuhkan

Berdasarkan hasil penelitian beberapa pemustaka merasa bingung saat ingin mencari suatu koleksi yang terdapat di dalam perpustakaan hal ini dikarenakan pemustaka tidak mengerti akan penomoran buku-buku yang terdapat di semua jenis buku.

Faktor yang Mempengaruhi Upaya Pustakawan dalam Mengatasi Hambatan Library Anxiety di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa

Ketika mencoba untuk mengatasi ketakutan perpustakaan ini, faktor penghambat harus diperhitungkan karena hal itu akan meningkatkan kemungkinan perbaikan perpustakaan akan berhasil. Berdasarkan temuan penyajian data yang dikumpulkan dari para informan di lokasi penelitian, dapat ditentukan bahwa berikut adalah unsur-unsur yang menghambat pustakawan di perpustakaan dan kearsipan di Kota Langsa untuk berhasil mengatasi kecemasan perpustakaan ialah:

1. Faktor Sarana dan Prasarana

Keberhasilan perpustakaan itu tergantung dengan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perpustakaan itu sendiri, Perpustakaan yang berhasil bergantung pada ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai yang membuat upaya pencapaian tujuan menjadi efektif dan efisien. Dalam perpustakaan sarana dan prasarana memainkan peranan yang tidak kalah penting keberadaannya dengan sumber daya manusia. Apabila salah satu dari itu tidak tersedia maka prosesnya tidak berjalan dengan lancar (Fatmawati, 2019).

Hal inilah yang terjadi oleh perpustakaan dan kearsipan daerah Kota Langsa, fasilitas yang dimiliki masih banyak kurang memadai serta minimnya koleksi yang terdapat di perpustakaan tersebut. Sementara ini minimnya ketersediaan sarana perpustakaan disebabkan oleh kurangnya dana yang memadai baik dari segi jumlah/rasio yang dibutuhkan, mampu kualitasnya bagi berlangsungnya proses perpustakaan dan tercapainya suatu perpustakaan yang diinginkan. Karena itu, sarana dan prasarana sangat penting untuk perpustakaan agar perpustakaan menjadi lebih baik dari sebelumnya.

2. Faktor Koleksi Buku Perpustakaan yang Terbatas

Dalam memenuhi suatu informasi yang diinginkan di dalam perpustakaan mestinya suatu perpustakaan memiliki koleksi-koleksi buku yang tidak terbatas akan tetapi hal yang terjadi di perpustakaan daerah dan kearsipan Kota Langsa minimnya koleksi buku yang terdapat di perpustakaan tersebut, hal inilah yang menjadi salah satu hambatan pustakawan untuk menghadapi *library anxiety* ini.

Berdasarkan hasil penelitian, faktor hambatan ini yang membuat pustakawan menjadi timbulnya kecemasan kepada pemustaka karena kurangnya koleksi-koleksi buku yang dibutuhkan oleh pemustaka dalam perpustakaan daerah dan kearsipan Kota Langsa.

3. Faktor Kurangnya Pengetahuan Pemustaka Terhadap Perpustakaan

Faktor ini merupakan menjadi suatu kendala pustakawan untuk menghadapi *library anxiety* karena kurangnya pengetahuan pemustaka terhadap perpustakaan,

pemustaka yang jarang memasuki perpustakaan pastinya mengalami *library anxiety* ini karena mereka bingung dalam memulai mencari informasi di dalam perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian, salah satu informan menjelaskan bahwa yang menjadi faktor upaya pustakawan dalam menghadapi *library* ini dalam perpustakaan ialah karena kurangnya pengetahuan pemustaka akan suatu perpustakaan.

Metode Pustakawan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa dalam Menghadapi Library Anxiety

Upaya adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang untuk mencapai tujuan, mengatasi masalah, dan menemukan solusi. Perpustakaan dan arsip Kota Langsa melakukan upaya-upaya sebagai berikut:

1. Pengenalan Perpustakaan (User Education)

Pengenalan perpustakaan merupakan kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan bagi pemustaka yang baru mengenal perpustakaan atau baru pertama kali datang ke perpustakaan. Pengenalan ini mereka lakukan agar pemustaka bisa mengenal perpustakaan dengan secara baik dan mengerti tentang apa saja isi dari perpustakaan, tempatnya di perpustakaan dan kearsipan daerah Kota Langsa. Seperti yang telah ditemukan dalam wawancara dan observasi sebelumnya *library anxiety* yang dialami oleh pemustaka karena adanya ketidakpahaman pemustaka saat pertama kali berkunjung ke perpustakaan, ketika pemustaka diperkenalkan tentang perpustakaan pastinya pada saat ingin melakukan pencarian informasi lagi sudah bisa mengenal perpustakaan dengan baik serta sudah bisa langsung menggunakannya.

Berdasarkan pengamatan penelitian, informasi ini dikumpulkan. Menurut temuan pengamatan, hampir setiap pengguna yang berkunjung ke dalam perpustakaan mereka tidak mengerti cara mengisi buku tamu berbasis elektronik yang terdapat di perpustakaan dan kearsipan daerah Kota Langsa. Hal ini tampak saat pustakawan menemui pemustaka yang merasa cemas dan bingung dalam mengisi buku tamu tersebut.

2. Menyediakan Sarana dan Prasarana Perpustakaan dengan Seadanya

Sarana dan prasarana perpustakaan sangat berperan penting dalam penentuan situasi dan kondisi perpustakaan. Perpustakaan dikatakan kalau ruangnya cukup, koleksinya lengkap, dan fasilitasnya memadai, bagus dan bagus. Kebutuhan paling penting untuk bagaimana perpustakaan melayani pelanggannya adalah ruang, furnitur, dan perlengkapan perpustakaan. Pengguna didorong untuk mengunjungi perpustakaan karena tampilannya yang menarik, yang memberi mereka rasa nyaman. Kelengkapan, ruang, dan peralatan adalah sarana dan prasarana yang dimaksud. Pimpinan dan tenaga perpustakaan harus memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan sarana dan prasarana tersebut perpustakaan.

Dari hasil wawancara hampir semua informan terlihat bahwa upaya pustakawan di perpustakaan daerah dan arsip Kota Langsa adalah dengan cara menyediakan dan memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada seperti *wifi* yang terdapat di dalam perpustakaan, AC serta pustakawan bersikap ramah dan tamah kepada para pemustaka yang berkunjung.

3. Pengenalan Karakter pada Setiap Pemustaka

Karakter adalah nilai-nilai yang khas, baik watak, akhlak atau kepribadian seseorang yang terbentuk dari hasil cara pandang, berpikir, bersikap, berucap dan bertingkah laku dalam kehidupan sehari. Sehingga secara kasat mata karakter seseorang dapat diketahui kemudian disimpulkan seperti apa karakternya. Pengenalan karakter seseorang membutuhkan proses yang relatif lama, begitu juga yang dilakukan oleh para pustakawan perpustakaan daerah dan kearsipan Kota Langsa, hal ini dilakukan untuk mengurangi kecemasan pada pemustaka yang berkunjung. Setiap pemustaka pastinya punya karakter yang berbeda-beda, pustakawan memperhatikan karakter pemustaka saat berada di dalam perpustakaan, hal ini bertujuan agar pemustaka yang berkunjung bisa lebih nyaman serta pustakawan juga tahu apa yang sedang dicari oleh pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan informan menjelaskan bahwa upaya yang dilakukan oleh pustakawan adalah dengan cara pengenalan karakter pada setiap pemustaka dan melihat apa yang pemustaka inginkan di dalam perpustakaan dengan cepat dan sigap pustakawan menanyakan apa yang diinginkan oleh pemustaka dan memberikan informasi kepada pemustaka dengan sangat jelas menerangkannya kepada pemustaka.

4. Bersikap Ramah Tamah kepada Pemustaka

Sikap ramah dan orang yang akrab dengan pergaulan akan menunjukkan perilaku dan karakteristik yang ramah, seperti tersenyum, bersikap sopan dan hormat dalam komunikasi ringan, menyapa, memberikan bantuan tanpa pamrih, dan lain sebagainya. Perilaku dan sifat tersebut dilakukan dengan keikhlasan dan prasangka baik terhadap orang lain, baik yang sudah dikenal maupun yang belum dikenal. Seseorang dengan watak yang hangat menunjukkan bahwa dia mengakui dan menghormati keberadaan dan martabat orang lain, menawarkan dukungan tanpa pamrih, dan sebagainya. Semua perbuatan dan sifat tersebut dilakukan dengan niat baik dan prasangka baik terhadap orang lain, baik yang dikenal maupun yang tidak dikenal. Mendukung nilai-nilai kemanusiaan, dan menempatkan prioritas tinggi pada kepentingan bersama agar berhasil. Dengan mudah didekati, pergaulan akan membuat orang lain merasa dihargai dan diterima.

Begitu juga yang dilakukan oleh pustakawan perpustakaan dan kearsipan daerah Kota Langsa, mereka bersikap ramah kepada pemustaka yang berkunjung hal ini bertujuan agar pemustaka nyaman dan betah saat berada ruangan perpustakaan. Sikap ramah tamah yang diberikan kepada pemustaka juga diakui oleh salah satu pemustaka yang berkunjung ia menjelaskan bahwa pada saat pemustaka bingung dalam membuat kartu perpustakaan, pustakawan dengan cepat dan sigap memberikan bantuan kepada pemustaka.

5. Adaptasi Pemustaka untuk Keluar dari Library Anxiety

Adaptasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses atau upaya yang dilakukan oleh individu untuk mengatasi kecemasan yang dialaminya ketika menggunakan perpustakaan. Proses ini dapat dilakukan melalui berbagai cara, antara lain faktor internal yang disebabkan oleh bertambahnya pengetahuan seseorang, jarak budaya yang tipis, dan keakraban pengguna dengan perpustakaan dan arsip wilayah Kota Langsa,

yang memungkinkan mereka untuk beradaptasi (Cahyaningtyas & Rohmiyati, 2019).

Sedangkan faktor eksternal Layanan yang ditawarkan pustakawan kepada pengguna, seperti memberikan informasi penting dan bersikap ramah, memungkinkan pengguna untuk mengatasi kecemasan perpustakaan yang telah menjangkiti mereka, berbeda dengan pengaruh eksternal di mana pengguna menerima bantuan dari pustakawan untuk mengatasinya. Selain itu, ada elemen eksternal lainnya, terutama pelanggan lain, yang membantu pengguna menemukan apa yang mereka cari di perpustakaan, meskipun kekuatan ini terkadang memberikan informasi yang salah yang membantu pengguna melepaskan diri dari kecemasan mereka.

Pengguna menemukan bahwa kecemasan dapat dikurangi dengan beradaptasi dengan keadaan internal dan eksternal. Setelah berhasil melakukan penyesuaian, perpustakaan juga mendapat tanggapan positif dari pengunjungnya yang menyatakan puas saat berkunjung ke perpustakaan atau bisa dikatakan loyal terhadapnya. Selain itu, pelanggan memiliki pendapat yang baik tentang perpustakaan dan setelah melakukan penyesuaian yang diperlukan, perpustakaan menerima umpan balik positif dari para penggunanya, yang menyatakan senang dengan kunjungan perpustakaan mereka.

Akan tetapi ada juga yang tidak bisa keluar dari *library anxiety* karena mereka tidak bisa beradaptasi dengan baik, ada faktor yang membuat mereka tidak bisa beradaptasi dengan baik, yaitu adalah faktor internal yang melanda, seperti pemustaka merasa kurang percaya diri untuk bertanya kepada pustakawan karena pemustaka merasa canggung dengan pustakawan, kemudian ada pengaruh dalam pengetahuan pemustaka terhadap perpustakaan sehingga pemustaka melakukan tindakan yang membuat dirinya semakin merasa cemas.

Dengan adanya upaya yang dilakukan oleh pustakawan ini dapat meminimalisir yang dirasakan user, hal ini terbukti dari perasaan nyaman dan aman yang mengatakan bahwa sikap yang dirasakan user terbukti dengan apa yang dilakukan oleh pustakawan. Hal ini mengindikasikan bahwa rasa cemas di perpustakaan Daerah Kota Langsa pada *Library Anxiety* yang dialami user dapat diminimalisir oleh upaya-upaya yang dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa.

Hal ini sesuai dengan tipe-tipe kecemasan seperti emosi, pikiran dan saling berinteraksi merupakan sikap yang sering terjadi pada pengunjung perpustakaan, agar perasaan pengunjung tidak merasa cemas lagi pada saat berada di dalam perpustakaan perlu nya sikap percaya diri guna untuk mendorong agar bersikap lebih *pede* dan tidak kaku saat berada di suatu perpustakaan.

Menurut Widiyanti (2023) berpendapat bahwa kepercayaan diri yang sangat berlebihan, bukanlah sifat yang positif. Pada umumnya akan menjadikan orang tersebut kurang berhati-hati dan akan berbuat seenaknya sendiri. Hal ini menjadi sebuah tingkah laku yang menyebabkan konflik dengan orang lain. Seseorang yang bertindak dengan kepercayaan diri yang berlebihan sering memberikan kesan kejam dan lebih banyak punya lawan dari pada teman.

Sedangkan menurut Hartini & Rohmiyati (2019) mengemukakan bahwa orang yang mempunyai kepercayaan diri tinggi akan mampu bergaul secara fleksibel, mempunyai toleransi yang cukup baik, bersifat positif dan tidak mudah terpengaruh orang lain dalam bertindak serta mampu menentukan Langkah-langkah pasti dalam kehidupannya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka diperoleh kesimpulan bahwa *library anxiety* yang terjadi pada pemustaka ialah pemustaka merasa bingung saat pertama kali datang ke perpustakaan, tidak tahu cara membuat kartu perpustakaan dan koleksi buku yang dibutuhkan pemustaka masih kurang memadai. Adapun upaya yang dilakukan oleh pustakawan saat pemustaka mengalami kecemasan adalah dengan cara melakukan pengenalan perpustakaan, memberikan sarana dan prasarana yang seadanya kepada pemustaka, serta pustakawan bersikap ramah kepada pemustaka, dan pengenalan karakter pemustaka. Faktor yang mempengaruhi upaya pustakawan saat menghadapi *library anxiety* ini ialah faktor dana, faktor sarana dan prasarana, gedung perpustakaan, serta koleksi buku yang kurang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, D. F., & Ifdil, I. (2016). "Konsep Kecemasan (*Anxiety*) pada Lanjut Usia (Lansia)" *Konselor*, 5(2). <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/konselor/article/view/6480>.
- Assingkily, M. S. (2021). *Metode Penelitian Pendidikan: Panduan Menulis Artikel Ilmiah dan Tugas Akhir*. Yogyakarta: K-Media.
- Cahyaningtyas, A. D., & Rohmiyati, Y. (2019). "Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap *Library Anxiety* pada Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Tegal" *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 511-520. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23183>.
- Fatmawati, E. (2019). "Kecemasan Pemustaka: Salah Satu Penyebab Rendahnya Tingkat Fisik Kunjungan ke Perpustakaan" *Media Pustakawan*, 26(1), 49-56. <https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/177>.
- Hartini, E. A. R., & Rohmiyati, Y. (2019). "Pengaruh *Library Anxiety* Terhadap Pemanfaatan Jurnal Elektronik (*E-Journals Suscribed*) pada Mahasiswa Angkatan 2016 Universitas Diponegoro" *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 491-500. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/viewFile/23181/21206>.
- Mujab, A. I., Setyadi, A., & Rukiyah, R. (2015). "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata" *Ilmu Perpustakaan*, 4(2). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/9513>.
- Rahayuningsih, A., & Irhandayaningsih, A. (2020). "Analisis *Library Anxiety* (Kecemasan di Perpustakaan) Mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang" *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 42-56. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/26794/23645>.
- Ravena, R., & Dewi, A. O. P. (2021). "*Library Anxiety* pada Mahasiswa Tingkat Akhir: Studi Kualitatif di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang" *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 5(4), 527-542. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/12553>.
- Shelmerdine, A. J. (2018). "Kecemasan Perpustakaan: Cerita, Teori, dan Kemungkinan Solusi" *Jurnal Perpustakaan dan Informasi Australia Asosiasi*, 1-11. <https://doi.org/10.1080/24750158.2018.1534281>.
- Sugiyono, S. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widiyanti, I. (2023). "Strategi Pustakawan dalam Menghadapi *Library Anxiety* Pemustaka

pada Perpustakaan GIBS (Global Islamic Boarding School) Barito Kuala” *Skripsi*, UIN Antasari Banjarmasin. <https://idr.uin-antasari.ac.id/22356/>.

Yuliana, C. P., & Syahputra, H. (2022). “Pengaruh Transformasi Digital Terhadap *Library Anxiety* di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh” *JIPIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, 1(1), 54-60. <https://ojs.iainbatusangkar.ac.id/ojs/index.php/jipis/article/view/5958>.