

## PERAN PUSTAKAWAN DALAM MENGHADAPI *LIBRARY ANXIETY* DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Yusrawati

Pustakawan Muda UIN Ar-Raniry Banda Aceh

### Abstrak

Tulisan ini bertujuan untuk mengulas bagaimana pustakawan berperan dalam menghadapi library anxiety (kecemasan ke perpustakaan) khususnya di perguruan tinggi. Di samping itu juga ingin mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kecemasan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan, sehingga pustakawan dapat mencari solusi untuk masalah yang dihadapinya. Cemas yang dimaksud di sini berhubungan dengan persepsi diri, persepsi pemustaka terhadap koleksi, pustakawan, bagaimana memanfaatkan sistem teknologi yang ada atau cemas dengan suasana perpustakaan. Hal ini akan berpengaruh pada efektifitas hasil yang dicapai.

*Library anxiety* merupakan suatu teori dalam ilmu perpustakaan yang menjelaskan bahwa terdapat empat penyebab pemustaka galau di dalam perpustakaan. Penyebab kegagalan tersebut adalah sebagai berikut : (a). *The size of the library* (besarnya perpustakaan), (b). *a lack of knowledge about where things were located* (kekurangtahuan tentang perpustakaan dan penempatan berbagai hal di dalam sebuah perpustakaan), (c) *how to begin* (bagaimana memulai melakukan sesuatu dalam sebuah perpustakaan), (d) *what to do* (apa yang harus dilakukan di dalam sebuah perpustakaan).

Tulisan ini pun mengulas berbagai faktor yang menyebabkan kecemasan antara lain: lingkungan sekitar tempat tinggal yang mempengaruhi cara berfikir individu tentang diri sendiri maupun orang lain.

*Kata kunci: peran pustakawan, kecemasan ke perpustakaan*

### Abstract

This paper aims to review how librarians play a role in the face of library anxiety, especially in college. In addition it also wants to evaluate the factors that influence user anxiety in utilizing the library, so that librarians can find a solution to his problems. Anxiety that mentioned here related to self-perception, perception pemustaka to the collection, librarian, how to take advantage of existing technology systems or concerned with the atmosphere of a library. This will affect the effectiveness of the results achieved.

Library anxiety is a theory in the library science explains that there are four cause confusion in the library. The cause of the turmoil are as follows: (a). *The size of the library*, (b). *a lack of knowledge about where things were located* (based on ignorance about the library and Placement of variety of things in a library), (c) *how to begin* (how to start doing something in a library), (d) what to do (what should be are carried out in a library).

This paper conclude various factors that cause anxiety include namely environment around the residence influences the way people think about themselves nor others.

*Keyword : the role of librarian, library anxiety*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk memenuhi keperluan masyarakat perguruan tinggi, menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademis, menyediakan ruang belajar untuk pemakai, menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai

jenis pemakai, dan menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.<sup>1</sup> Setiap pemustaka

<sup>1</sup> Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hlm. 52.

perpustakaan seperti mahasiswa, dari berbagai jurusan dan program studi menggunakan perpustakaan dan memanfaatkan dengan baik sumber-sumber informasi yang ada dalam perpustakaan adalah suatu hal yang penting demi kesuksesan studi. Dari sisi pemakai, perpustakaan masih merupakan tempat utama untuk memenuhi kebutuhan informasi meskipun banyak sumber informasi lain bermunculan misalnya internet, pusat data dan informasi atau koleksi pribadi.

Menurut Jiao, Qun G dan Onwuegbuzie, AJ, (1997) motif pemustaka mengunjungi perpustakaan berbeda-beda. Antara lain mendapatkan buku atau artikel, belajar untuk keperluan ujian, menggunakan indeks komputer dan fasilitas online, membaca buku teks, belajar untuk keperluan kelas, memeriksa buku, menggunakan mesin foto kopi, membaca buku tandon, mencari informasi untuk penulisan tugas akhir, mengembalikan buku, membaca koran, bertemu teman dan mencari informasi yang berhubungan dengan pekerjaan.<sup>2</sup>

Di sisi lain dikatakan bahwa ada timbulnya kesan sebenarnya pemustaka memanfaatkan perpustakaan masih jauh dari yang seharusnya mereka lakukan. Dalam perjalanannya, pemustaka ternyata memiliki sejumlah kendala dalam memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber informasi. Padahal memanfaatkan koleksi perpustakaan merupakan sesuatu yang wajar dan alami karena perpustakaan perguruan tinggi mendukung dan menyediakan semua hal yang diperlukan untuk kegiatan akademik dan penelitian.

Cemas ketika berada di perpustakaan adalah sebuah keadaan yang sering dialami pemustaka. Cemas yang sering dialami berhubungan dengan persepsi diri, persepsi pemustaka terhadap koleksi, pustakawan, bagaimana memanfaatkan sistem teknologi yang ada atau cemas dengan suasana perpustakaan. Hal ini akan berpengaruh pada efektifitas hasil yang dicapai. Jika mereka berada di perpustakaan dengan kondisi cemas, bagaimana mungkin keinginan untuk

mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dapat dicapai dengan maksimal.

Sebenarnya pustakawan harus memahami apakah yang bisa menyebabkan kecemasan di perpustakaan (*Library Anxiety*) yang menghinggapi mahasiswa dalam memanfaatkan perpustakaan. Disamping itu juga perpustakaan juga dapat mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kecemasan perpustakaan dalam memanfaatkan perpustakaan. Sehingga perpustakaan dapat mencari solusi untuk masalah yang dihadapi dalam menghadapi kecemasan yang dihadapi pemustaka ketika masuk ke perpustakaan.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul dalam makalah ini yaitu :

**“Peran Pustakawan dalam Menghadapi *Library Anxiety* di Perpustakaan Perguruan Tinggi”.**

## LANDASAN TEORI

### A. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Lasa HS, Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelayanan teknis (UPT) pada perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Perpustakaan perguruan tinggi pada hakikatnya merupakan bagian integral dari perguruan tinggi induknya yang secara bersama unit kerja yang lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Program Tri Dharma Perguruan Tinggi.<sup>3</sup>

Berdasarkan Undang Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 pasal 24, “Setiap perpustakaan perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi Standar Nasional Pendidikan.” Perpustakaan sebagaimana dimaksud ialah memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencakupi untuk mendukung pelaksanaan, pendidikan,

<sup>2</sup> Jiao, Qun G dan Onwuegbuzie, AJ, 1997. “Prevalence and reasons for university library usage”, dalam *Library Review*, Vol. 46, hal. 411,

<sup>3</sup>Lasa HS, *Naskah Leksikon Kepustakawanan Indonesia* (Yogyakarta: (t.p), 2001), hlm. 147.

penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi Standar Nasional Pendidikan dan Standar Nasional Perpustakaan.<sup>4</sup>

Dari beberapa pengertian di atas, dapat diketahui bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada dan dimiliki oleh sebuah perguruan tinggi maupun badan bahwahasannya yang bertujuan untuk membantu dalam rangka mewujudkan tujuan perguruan tinggi yakni Penelitian, Pendidikan dan Pengabdian kepada masyarakat dengan pelayanan informasi kepada seluruh civitas akademika. Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulisty-Basuki sebagai berikut:<sup>5</sup>

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
2. Menyediakan bahan pustaka rujukan (*reference*) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan pengajar.
3. Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan.
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi lembaga industri lokal.

Sedangkan tujuan perpustakaan perguruan tinggi secara khusus yaitu untuk mendukung, memperlancar program kegiatan di perguruan tinggi melalui pelayanan informasi. Hal ini mengingat betapa pentingnya informasi bagi mahasiswa dan dosen.

## B. Pustakawan

### 1. Pengertian Pustakawan

Menurut Sulisty-Basuki (1993) pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan.<sup>6</sup> Dalam keputusan MENPAN nomor 132/KEP/M.PAN/12/2002 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 yang menyebutkan bahwa pejabat fungsional pustakawan yang selanjutnya disebut pustakawan adalah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi pemerintahan atau unit tertentu lainnya.<sup>7</sup>

Jadi pengertian pustakawan, penulis mendefinisikan sebagai seseorang yang memiliki jabatan fungsional sebagai seorang pustakawan yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya yang ilmunya didapat melalui pendidikan dan pelatihan.

### 2. Peranan Pustakawan

Menurut Hermawan (2006) peranan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat beragam, pustakawan memiliki peran ganda yang dapat dengan singkatan EMAS dengan rincian sebagai berikut:<sup>8</sup>

- a. Edukator. Sebagai edukator (pendidik), pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus berfungsi dan berjiwa sebagai pendidik. Pustakawan harus melaksanakan fungsi pendidikan yaitu mendidik, mengajar dan melatih. Oleh sebab itu, pustakawan harus memiliki kecakapan mengajar, melatih, dan mengembangkan, baik para pegawai maupun para pemustaka jasa yang dilayani.

<sup>4</sup> Perpustakaan Nasional, *Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan* (Jakarta: PNRI, 2007), hlm. 15.

<sup>5</sup> Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu...*, hlm. 52.

<sup>6</sup> Ibid..., hlm. 8.

<sup>7</sup> Rachman Hermawan Dan Zulfikar Zein, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 57

<sup>8</sup> Ibid.

- b. Manajer. Sebagai manajer pustakawan harus mampu mempunyai jiwa kepemimpinan, kemampuan memimpin dan menggerakkan, serta mampu bertindak sebagai koordinator dan integrator dalam melaksanakan tugas.
- c. Administrator. Sebagai administrator, pustakawan harus mampu melaksanakan, dan mengevaluasi program perpustakaan serta dapat menganalisis hasil yang dicapai kemudian melakukan perbaikan.
- d. Supervisor. Sebagai supervisor pustakawan harus mampu melaksanakan pembinaan yang profesional, meningkatkan prestasi dan mampu berkoordinasi baik sesama pustakawan mampu dengan pembina lain.

### 3. Peran Pustakawan dalam Era Teknologi Informasi

Revolusi informasi mengubah dan membawa berbagai perubahan serta implikasi kepada pustakawan. Namun pustakawan saat ini harus mengubah orientasi pada koleksi buku dengan berorientasi pada pemustaka. Untuk itu, pustakawan harus dapat memainkan perannya dengan adanya teknologi informasi dengan cara membuka wawasan terhadap peran barunya. Pustakawan dapat menggunakan intelektual tetapi tidak meninggalkan kegiatan rutinitas kepustakawanan. Pustakawan dapat meningkatkan dan mengembangkan kompetensi intelektual serta kompetensi pendukung lain seperti kompetensi komputer, kompetensi fisik, pribadi, dan kompetensi sosial.

Dalam era teknologi informasi pustakawan dapat memainkan peran barunya. Menurut Janet Guinea pustakawan mempunyai peran sebagai mediator antara programmer dengan pemustaka perpustakaan, antara lembaga dengan programmer. Sedangkan menurut Hoa Chung Sun menerangkan bahwa peran pustakawan dalam era teknologi adalah peran pustakawan sebagai pendidik dan mengeksplorasi cara-cara yang paling efektif dalam menerapkan perubahan teknologi informasi. Peran yang dilakukan dalam pendidikan dengan melihat adanya revolusi digital seperti munculnya pembelajaran penyempurnaan Web, munculnya pustakawan sebagai pendidik teknologi informasi, adanya perubahan dasar internal

perpustakaan akademik, dan banyaknya lembaga yang adopsi program computer dengan akses universal baik melalui laptop leasing atau dengan cara lain.<sup>9</sup> Sedangkan Widodo memberikan penjelasan bahwa peran pustakawan pada era teknologi antara lain :<sup>10</sup>

1. *Information Manager*, meliputi:
  - a. *Librarian as gateway to future and to the past* (pustakawan sebagai gerbang manajemen perpustakaan konvensional dan moderen). Ini menunjukkan bahwa, kemajuan perpustakaan masih dijiwai atau diwarnai oleh pengelolaan masa lalu yang sampai saat ini masih dianggap relevan.
  - b. *Librarian as knowledge/information manager* (pustakawan sebagai manajer ilmu pengetahuan/informasi). Pustakawan diposisikan sebagai sumberdaya handal dalam mengelola ilmu pengetahuan/informasi.
  - c. *Librarian as publisher* (pustakawan sebagai penerbit). Ini bisa ditunjukkan dengan berbagai terbitan yang dihasilkan oleh perpustakaan.
  - d. *Librarians as organizers of networked resources* (pustakawan sebagai pengorganisasi jaringan sumber informasi). Jaringan informasi tidak akan bisa berjalan sesuai yang diharapkan, apabila tidak dikelola dengan baik dan rapih. Karena itu, pustakawan dituntut untuk memahami jaringan informasi sampai belahan dunia manapun, sekaligus mampu mengelola jaringan tersebut agar bisa dimanfaatkan secara maksimal.
  - e. *Librarians as advocates for information policy development* (pustakawan sebagai penilai kebijakan pengembangan informasi). Pustakawan diharapkan mampu memberikan penilaian informasi mana yang layak dipublikasikan dan dilayankan, dan mana informasi yang perlu di-discard.

<sup>9</sup> Mutiara Wahyuni, *Peran Pustakawan sebagai Penyedia Informasi*, Jurnal Iqra Vol. 09 No. 02 Oktober 2015, hlm. 205.

<sup>10</sup> Widodo, *Peran dan karakteristik pustakawan di era digital library*. (Yogyakarta: Kanisius, 2012), hlm. 23.

f. *Librarians as sifters of information resources* (pustakawan sebagai penyaring sumber informasi). Pustakawan harus mampu memposisikan dirinya sebagai filtering informasi.

2. *Team Work*, meliputi:

a. *Librarian as community partners* (pustakawan sebagai partner masyarakat). Masyarakat mempunyai peran ganda, sebagai "pemustaka" dan "kontributor" informasi. Oleh karenanya, partnership ini perlu dikembangkan untuk menjaga keharmonisan.

b. *Librarian as a member of the digital library design team* (pustakawan sebagai tim desain). Pemustaka interface dan fitur-fitur akan lebih menaik dan mengena apabila dirancang/ didesain bersama-sama antara pustakawan dengan perancang web.

c. *Librarians as collaborators with technology resource providers* (pustakawan sebagai kolaborator penyedia sumberdaya teknologi). Pustakawan adalah pemustaka teknologi dan yang mengetahui kebutuhannya akan teknologi informasi serta memahami kebutuhan pemustaka akan teknologi informasi sehingga pustakawan mampu menempatkan dirinya untuk bias.

3. *Teacher, Consultant and Researcher*, meliputi:

a. *Librarian as teacher and consultant* (pustakawan sebagai guru dan consultant). Implementasi digital library memerlukan sosialisasi dan pendidikan pemustaka. Inilah saatnya, pustakawan yang lebih memahami content dari digital library dituntut untuk berperan sebagai guru, paling tidak dalam akses informasi, sekaligus sebagai konsultan untuk bisa memberikan alternatif, misalnya sumber-sumber informasi.

b. *Librarian as researcher* (pustakawan sebagai peneliti). Peran pustakawan tidak lagi hanya sebagai pengelola dan penjaja informasi, namun

sebagai peneliti. Hasil penelitian dan pengkajian diharapkan sebagai bahan dalam pengembangan perpustakaan ke depan.

4. *Technicians. Librarians as technicians* (pustakawan sebagai teknisi).

Perpustakaan tidak bisa lepas dari teknologi informasi, sehingga pustakawan diharapkan mampu memerankan dirinya pada hal-hal teknis dibidang teknologi informasi, misalnya "troubleshooting".

Dari uraian di atas disimpulkan bahwa peran pustakawan peran baru pustakawan dalam implementasi teknologi informasi adalah sebagai mediator, pendidik teknologi informasi, manajer informasi, konsultan dan teknisi komputer. Untuk mendukung peran tersebut pustakawan dapat meningkatkan kompetensi dalam teknologi informasi. Adapun langkah-langkah yang bisa ditempuh oleh pustakawan yaitu mengikuti pelatihan, mengikuti workshop dan lokakarya, mengikuti pendidikan teknisi komputer, program aplikasi software, informatika komputer, manajemen jaringan dan lain sebagainya.

## C. Kecemasan (*Anxiety*)

### 1. Pengertian Kecemasan

Pada dasarnya, kecemasan merupakan hal wajar yang pernah dialami oleh setiap manusia. Kecemasan sudah dianggap sebagai bagian dari kehidupan sehari-hari. Kecemasan adalah suatu perasaan yang sifatnya umum, dimana seseorang merasa ketakutan atau kehilangan kepercayaan diri yang tidak jelas asal maupun wujudnya. Hawari (2006) mendefinisikan kecemasan sebagai gangguan dalam perasaan yang ditandai dengan perasaan ketakutan atau kekhawatiran yang mendalam dan berkelanjutan, tidak mengalami gangguan dalam menilai realitas, kepribadian masih tetap utuh, perilaku dapat terganggu tetapi masih dalam batas-batas normal.<sup>11</sup> Sedangkan Stuart (2012), kecemasan merupakan

<sup>11</sup> D. Hawari, *Psikiatri Manajemen Stres, Cemas dan Depresi* (Jakarta:FK UI, 2006), hlm.12.

kekhawatiran yang tidak jelas dan menyebar, yang berkaitan dengan perasaan yang tidak pasti dan ketidakberdayaan. keadaan emosi yang dialami tidak memiliki objek secara spesifik, kecemasan dialami secara subjektif dan dikomunikasikan secara interpersonal dan berada dalam suatu rentang. Tingkat kecemasan yang dialami tergantung reaksi dari diri mereka sendiri dan lama paparan terhadap situasi atau objek yang memiliki kapasitas untuk menyebabkan seseorang menjadi stres.<sup>12</sup>

Menurut Asmadi (2008), Faktor yang dapat menjadi pencetus seseorang merasa cemas dapat berasal dari diri sendiri meliputi ketidakmampuan fisiologis atau gangguan dalam melakukan aktifitas sehari-hari, dan faktor dari luar dirinya yaitu adanya sesuatu yang dapat mengancam terhadap identitas diri, harga diri, dan hubungan interpersonal.<sup>13</sup>

Dari uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa kecemasan adalah sesuatu yang menimpa hampir setiap orang pada waktu tertentu dalam kehidupannya. Kecemasan merupakan reaksi normal terhadap situasi yang sangat menekan kehidupan seseorang. Kecemasan bisa muncul sendiri atau bergabung dengan gejala-gejala lain dari berbagai gangguan emosi.

## 2. Tingkat Kecemasan

Peplau membagi tingkat kecemasan ada empat menurut Stuart yaitu:<sup>14</sup>

- a) Kecemasan ringan yang berhubungan dengan ketegangan dalam kehidupan sehari-hari. Kecemasan ini menyebabkan individu menjadi waspada dan meningkatkan lapang persepsinya. Kecemasan ini dapat memotivasi belajar dan menghasilkan pertumbuhan serta kreativitas.
- b) Kecemasan sedang yang memungkinkan individu untuk berfokus pada hal yang penting dan mengesampingkan hal yang lain. Kecemasan ini mempersempit lapang

persepsi individu. Dengan demikian individu mengalami tindak perhatian yang selektif namun dapat berfokus pada lebih banyak area jika diarahkan untuk melakukannya.

- c) Kecemasan berat yang sangat mengurangi lapang persepsi individu. Individu cenderung berfokus pada sesuatu yang rinci dan spesifik serta tidak berfikir tentang hal lain. Semua perilaku ditunjukkan untuk mengurangi ketegangan. Individu tersebut memerlukan banyak arahan untuk berfokus pada area lain.
- d) Tingkat panik dari kecemasan berhubungan dengan terpengaruh, ketakutan dan teror. Hal yang rinci terpecah dari proporsinya. Karena mengalami kehilangan kendali, individu yang mengalami panik tidak mampu melakukan sesuatu walaupun dengan arahan. Panik mencakup disorganisasi kepribadian dan menimbulkan peningkatan aktivitas motorik, menurunnya kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain, persepsi yang menyimpang, dan kehilangan pemikiran yang rasional.

## 3. Faktor-faktor Penyebab Kecemasan

Kecemasan bisa terjadi pada siapa saja, termasuk kepada pemustaka saat masuk ke perpustakaan. Menurut Savitri Ramaiah ada beberapa faktor yang menunjukkan reaksi kecemasan, diantaranya yaitu:<sup>15</sup>

- a) Lingkungan atau sekitar tempat tinggal mempengaruhi cara berfikir individu tentang diri sendiri maupun orang lain. Hal ini disebabkan karena adanya pengalaman yang tidak menyenangkan pada individu dengan keluarga, sahabat, ataupun dengan rekan kerja. Sehingga individu tersebut merasa tidak aman terhadap lingkungannya.
- b) Emosi yang ditekan. Kecemasan bisa terjadi jika individu tidak mampu menemukan jalan keluar untuk perasaannya sendiri dalam

<sup>12</sup> G. W. Stuart, *Buku Saku Keperawatan jiwa*. edisi ke 5. (Jakarta: EGC, 2012), hlm. 45.

<sup>13</sup> Asmadi, *Teknik Prosedural Keperawatan Konsep Dan Aplikasi Kebutuhan Dasar Klien* (Jakarta: Salemba Medeka, 2008), hlm. 66.

<sup>14</sup> G. W. Stuart, *Buku Saku....*, hlm. 47.

<sup>15</sup> R Atkinson, *Pengantar Psikologi Edisi 8*. (Jakarta: Erlangga, 1999), hlm. 11.

hubungan personal ini, terutama jika dirinya menekan rasa marah atau frustrasi dalam jangka waktu yang sangat lama.

- c) Sebab-sebab fisik. Pikiran dan tubuh senantiasa saling berinteraksi dan dapat menyebabkan timbulnya kecemasan. Hal ini terlihat dalam kondisi seperti misalnya kehamilan, semasa remaja dan sewaktu pulih dari suatu penyakit. Selama ditimpa kondisi-kondisi ini, perubahan-perubahan perasaan lazim muncul, dan ini dapat menyebabkan timbulnya kecemasan.

Dari uraian di atas, adapun penyebab faktor kecemasan yang dialami oleh manusia dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya: lingkungan sekitar, emosi yang ditekan dan sebab-sebab fisik.

#### **D. Peran Pustakawan *Library Anxiety* di Perpustakaan Tinggi**

Constance Mellon 1986 menyebutkan *library anxiety* merupakan suatu teori dalam ilmu perpustakaan yang menjelaskan bahwa terdapat empat penyebab pemustaka galau di dalam perpustakaan. Penyebab kegalauan tersebut adalah sebagai berikut :<sup>16</sup>

- a. *The size of the library* (besarnya perpustakaan),
- b. *a lack of knowledge about where things were located* (kekurangtahuan tentang perpustakaan dan penempatan berbagai hal di dalam sebuah perpustakaan),
- c. *how to begin* (bagaimana memulai melakukan sesuatu dalam sebuah perpustakaan),
- d. *what to do* (apa yang harus dilakukan di dalam sebuah perpustakaan).

Dari keempat alasan tersebut, dua pertama merupakan masalah di dalam perpustakaan yaitu dengan membuat fasilitas dan standar baru di perpustakaan, sedangkan dua alasan berikutnya adalah berkaitan dengan masalah suasana akademis dan visibilitas perpustakaan.

Sedangkan menurut Bostick (1992) dalam penelitiannya membagi variabel kecemasan di Perpustakaan (*Library Anxiety*) dalam lima dimensi yaitu: <sup>17</sup>

- a. Hambatan dengan staf,
- b. Hambatan dengan sarana penelusuran,
- c. Hambatan kenyamanan dengan perpustakaan,
- d. Pengetahuan tentang perpustakaan,
- e. Hambatan sarana (perlengkapan).

Beberapa cara yang dapat dilakukan pustakawan untuk mengurasi rasa *Library Anxiety* di perpustakaan perguruan tinggi:

#### **1. Pustakawan membangun suasana nyaman dan menciptakan interior kreatif dalam perpustakaan**

Seperti yang dikemukakan Latimer & Niegaard (2007) menyampaikan ada 10 kualitas penting yang harus diperhatikan dalam kaitannya dengan fasilitas perpustakaan, yaitu: <sup>18</sup>

- a. *Functional*: fasilitas perpustakaan harus mempertimbangkan fungsi
- b. *Adaptable*: fasilitas perpustakaan harus dapat beradaptasi dengan perubahan
- c. *Accessible*: fasilitas perpustakaan harus dapat diakses oleh siapapun termasuk disabled
- d. *Varied*: fasilitas dan disain interior dapat bervariasi agar tidak membuat jenuh
- e. *Interactive*: fasilitas perpustakaan interaktif akan memberikan kemudahan pemustaka
- f. *Conducive*: suasana perpustakaan harus dibuat kondusif
- g. *Environmentally suitable*: lingkungan perpustakaan harus membuat pemustaka betah berada di dalam perpustakaan
- h. *Safe and secure*: jaminan keamanan baik bencana alam maupun kriminalitas perlu ditekan dengan berbagai fasilitas security dan safety.
- i. *Efficient*: efisiensi pemanfaatan fasilitas perlu mendapatkan perhatian seperti listrik dan space

<sup>16</sup> Ida F. Priyanto, *Library Anxiety (Kegalauan dalam Perpustakaan): Teori, Perilaku dan Peran Perpustakaan*. Makalah Prosiding FKP2TN 5 Juni 2014 hlm. 1

<sup>17</sup> S.L.Bostick, *The Development and Validation of the Library Anxiety Scale*, dissertation, (Wayne State University: 1992), hlm. 56.

<sup>18</sup> Ida F. Priyanto, *Library Anxiety*..., hlm. 3.

- j. *Suitable for information technology*: karena teknologi informasi berkembang cepat, perpustakaan harus selalu mengantisipasi hal ini agar tetap relevan.

Berdasarkan uraian di atas, pustakawan dapat melakukan survey tempat mana saja yang digunakan oleh pemustaka sehingga tempat tersebut dapat diatur dan di desain untuk menciptakan kenyamanan perpustakaan, misalnya dengan mengkombinasikan ide-ide kreatif interior ruangan yang sedang menjadi trend saat ini dan dipadukan dengan teknologi-teknologi yang berkembang saat ini. Dengan ini akan membuat pemustaka menyadari bahwa perpustakaan juga dapat mengadopsi teknologi dan bisa berubah mengikuti perkembangan zaman. Hal ini penting dilakukan agar dapat menghilangkan kebosanan pemustaka terhadap ruangan. Misalnya pustakawan dapat menambahkan ide-idenya dengan mengubah warna menjadi lebih menarik, mengubah kursi di perpustakaan menjadi sofa untuk kenyamanan pembaca, atau dengan mengizinkan pengunjung membawa makanan ke perpustakaan. kafe perpustakaan, tempat tidur di perpustakaan, ruang diskusi, dan bahkan pentri bagi pemustaka yang ingin memasak. Bukan hal yang tidak mungkin hal itu bisa diwujudkan di perpustakaan, mengingat perpustakaan merupakan *makerspace* (perpustakaan sebuah pembuat tempat). Dengan hal ini dapat menarik minat pemustaka yang ada di luar perpustakaan sehingga membuat mereka ingin memasuki perpustakaan apabila penataan interiornya menarik.

## 2. *Pustakawan harus menjadi orang yang informatif bagi pemustaka*

Pustakawan harus mampu berkomunikasi dengan semua pemustaka. Dimana pustakawan mengetahui jenis-jenis koleksi baru, informasi lokasi koleksi, informasi mengenai sesuatu yang terjadi saat ini. Oleh sebab itu, dibutuhkan kecekatan dan kepekaan pustakawan dalam memperhatikan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh setiap pemustaka, karena masing-masing dari

mereke berbeda kebutuhannya. Pustakawan harus menjadi agen informatif dan bersikap pro aktif.

Keinginan dan kebutuhan pemustaka terus berubah-ubah sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi yang dialami secara pribadi oleh pemustaka. Pustakawan hendaknya menyadari dan berubah atau melakukan reposisi mampu memberikan pelayanan informasi yang memahami kebutuhan pemustakanya. Pustakawan dapat melakukan feedback pada pemustaka dengan dengan menyebar angket secara lebih rutin disertai juga dengan wawancara personal mengenai kekurangan-kekurangan apa saja yang pemustaka rasakan selama ini untuk mengetahui apa yang diinginkan dari pemustaka.

Mellon (1986), *library anxiety* adalah pemustaka merasa kebingungan ingin melakukan kegiatan apa di perpustakaan, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor. Oleh sebab itu pustakawan harus mampu menyadari hal ini. Ketika pemustaka mengalami kebingungan hendaknya pustakawan harus peka dan dengan sigap menanyakan apa yang dapat dibantu dan apa kesulitan yang dihadapi pemustaka, sehingga pustakawan dapat mencari solusi dari permasalahan yang dihadapinya. Hal inilah yang perlu diantisipasi agar pustakawan dapat membantu pemustaka. Masalah yang dihadapi di Indonesia adalah, kebanyakan dari pemustaka menganggap bahwa pustakawan adalah orang yang “scary”, bermuka cemberut, sehingga membuat pemustaka untuk enggan bertanya dan berkomunikasi dengan pustakawan. Disinilah peran pustakawan untuk mengubah paradigma tersebut, bersikap *friendly* dan komunikatif menjadikan pemustaka lebih luwes dalam mengungkapkan apa yang dibutuhkan.

Adapun peran pustakawan yang dapat dilakukan untuk menghadapi *Library Anxiety* pemustaka, bisa dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Pustakawan melakukan penilaian terhadap pemanfaatan fasilitas oleh pemustaka,
- Pustakawan melakukan penilaian terhadap koleksi yang dibeli/dilanggan,
- Pustakawan melakukan penilaian terhadap pemanfaatan ruang-ruang dan layanan bagi pemustaka,



- Melakukan penilaian terhadap perilaku pemustaka di perpustakaan,
- Melakukan survey keinginan dan kebutuhan pemustaka saat ini.
- Melakukan kerjasama kegiatan perpustakaan yang melibatkan mahasiswa atau civitas akademika.
- Membuat kegiatan untuk mahasiswa dengan dukungan perpustakaan.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Pada dasarnya motif pemustaka mengunjungi perpustakaan berbeda-beda. Antara lain mencari buku, belajar untuk keperluan ujian, menggunakan fasilitas online wifi yang disediakan di perpustakaan, membaca buku teks, berdiskusi dengan teman kelas, mencari informasi untuk penulisan tugas akhir, mengembalikan buku, mencari informasi yang berhubungan dengan pekerjaan, dan sebagainya. Namun, ada sebagian pemustaka Cemas ketika berada di perpustakaan, hal ini bisa terjadi dan lumrah dirasakan oleh semua pemustaka yang baru pertama kali perpustakaan atau mahasiswa baru pada perpustakaan perguruan tinggi. Kecemasan ini biasa dikenal dengan istilah *library anxiety*.

*Library anxiety* merupakan suatu teori baru yang belum banyak diteliti di dunia perpustakaan. *library anxiety* merupakan suatu kegalauan yang dihadapi pemustaka ketika mereka memasuki perpustakaan. Menurut Constance Mellon (1986) mengatakan ada empat penyebab pemustaka galau di dalam perpustakaan yaitu: besarnya perpustakaan, kekurangtahuan tentang perpustakaan dan penempatan berbagai hal di dalam sebuah perpustakaan, bagaimana memulai melakukan sesuatu di dalam sebuah perpustakaan dan apa yang harus dilakukan di dalam sebuah perpustakaan.

Adapun peran pustakawan yang dapat dilakukan untuk menghadapi *Library Anxiety* pemustaka, bisa dilakukan dengan cara menuangkan ide-ide kreatif dan inovatif di perpustakaan agar pemustaka tidak merasa bosan di perpustakaan, sebagai contoh pustakawan dapat menciptakan suasana nyaman dengan membuat desain interior ruangan menarik, seperti mendesain rak, inovasi tempat duduk dengan sofa, tujuannya

agar memberikan suasana nyaman dan menarik sehingga pemustaka yang berada di luar perpustakaan akan tertarik untuk mengunjungi perpustakaan. Cara lain yaitu pustakawan harus bersikap komunikatif dan pro aktif mengenai Keinginan dan kebutuhan pemustaka terus berubah-ubah sesuai dengan perkembangan zaman dan teknologi yang dialami secara pribadi oleh pemustaka.

### B. Rekomendasi

1. Hendaknya pustakawan melakukan survey dan komunikasi secara mendalam dengan pemustaka, gunanya untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pemustaka saat ini.
2. Hendaknya pustakawan melakukan penilaian terhadap pemanfaatan ruang-ruang dan layanan bagi pemustaka, gunanya untuk melakukan inovasi pembaharuan dan desain kembali ruangan untuk kenyamanan pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmadi, *Teknik Prosedural Keperawatan Konsep Dan Aplikasi Kebutuhan Dasar Klien*, Jakarta: Salemba Medeka, 2008.
- Atkinson, R. *Pengantar Psikologi Edisi 8*. Jakarta: Erlangga, 1999.
- Bostick, S.L. *The Development and Validation of the Library Anxiety Scale*, dissertation, Wayne State University: 1992.
- Hawari, D. *Psikiatri Manajemen Stres, Cemas dan Depresi*, Jakarta: FK UI, 2006.
- Jiao, Qun G dan Onwuegbuzie, AJ, 1997. "Prevalence and reasons for university library usage", dalam *Library Review*, Vol. 46.
- Perpustakaan Nasional, *Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, Jakarta: PNRI, 2007.
- Priyanto, Ida F. *Library Anxiety (Kegalauan dalam Perpustakaan): Teori, Perilaku dan Peran Perpustakaan*. Makalah Prosiding FKP2TN 5 Juni 2014.

- 
- Lasa HS, *Naskah Leksikon Kepusta-kawanan Indonesia*, Yogyakarta: (t.p), 2001.
- Rachman Hermawan Dan Zulfikar Zein, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Stuart, G. W. *Buku Saku Keperawatan jiwa*. edisi ke 5. Jakarta: EGC, 2012.
- Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpus-takaan*, Jakarta: Gramedia PustakaUtama, 1993.
- Wahyuni, Mutiara, *Peran Pustakawan sebagai Penyedia Informasi*, Jurnal Iqra Vol. 09 No. 02 Oktober 2015.
- Widodo, *Peran dan Karakteristik Pusta-kawan Di Era Digital Library*, Yogyakarta: Kanisius, 2012.