

## **Library Anxiety pada Mahasiswa Tingkat Akhir: Studi Kualitatif di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang**

**Rika Ravena<sup>1\*</sup>, Athanasia Octaviani Puspita Dewi<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>*Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia*

<sup>\*</sup>) Korespondensi: rikaravena2@gmail.com

### **Abstract**

**[Title: Library Anxiety in Final-Year Students: Qualitative Studies at Semarang State Polytechnic Library]** This study discusses library anxiety in final-year students at Semarang State Polytechnic Library. This study aims to determine and describe how library anxiety occurs in final-year students at Semarang State Polytechnic Library. The research method used is a qualitative method with a case study approach, so that research can examine the experiences of informants in more depth. The research data were obtained through observation, interviews, and document studies by examining six library anxiety factors belonging to the Multidimensional Library Anxiety Scale (MLAS) developed by Van Kampen, then analyzed using the data analysis method of the Miles and Hubberman flow model. The results of the study show that library anxiety in each final-year student has different experiences. There are two factors most experienced by informants, which are related to the importance of understanding the procedures for using the library and the perceived comfort in using technology. Meanwhile, the research resulted in the most influential factors on library anxiety in final-year students, especially at the Semarang State Polytechnic Library, including: many facilities and services available, the importance of user education activities, intensity of visits, barriers to staff, and Lack of information regarding online resources available in library

**Keywords:** *library anxiety; final-year students; semarang state polytechnic library*

### **Abstrak**

Penelitian ini membahas *library anxiety* pada mahasiswa tingkat akhir di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana *library anxiety* yang terjadi pada mahasiswa tingkat akhir di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, agar penelitian dapat mengkaji pengalaman informan secara lebih mendalam. Data penelitian diperoleh melalui metode observasi, wawancara, dan studi dokumen dengan mengkaji enam faktor *library anxiety* milik *Multidimensional Library Anxiety Scale* (MLAS) yang dikembangkan oleh Van Kampen, kemudian dianalisis menggunakan metode analisis data model alir Miles dan Hubberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *library anxiety* pada masing-masing mahasiswa tingkat akhir memiliki pengalaman yang berbeda-beda. Terdapat dua faktor yang paling banyak dialami oleh informan, yaitu berkaitan dengan pentingnya pemahaman tentang tata cara penggunaan perpustakaan dan kenyamanan yang dirasakan dalam menggunakan teknologi. Sementara itu, penelitian menghasilkan faktor yang paling berpengaruh terhadap *library anxiety* pada mahasiswa tingkat akhir, khususnya di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, diantaranya meliputi: banyaknya fasilitas dan layanan yang tersedia, pentingnya kegiatan pendidikan pemakai, intensitas kunjungan, hambatan dengan staf, dan kurangnya informasi terkait sumber *online* yang tersedia di perpustakaan.

**Kata kunci:** *library anxiety; mahasiswa tingkat akhir; upt perpustakaan politeknik negeri semarang*

### **1. Pendahuluan**

Perpustakaan merupakan unit kesatuan yang kompleks. Terdapat berbagai aspek yang ada dalam perpustakaan. Mulai dari gedung dan bangunan fisiknya, koleksi-koleksi yang dimiliki, layanan yang tersedia, sarana prasarana dan berbagai fasilitas lain serta petugas perpustakaan atau yang lebih dikenal

dengan istilah pustakawan, semua hal tersebut adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dari perpustakaan. Perpustakaan hadir dengan segala fungsi dan manfaat yang dapat menunjang kebutuhan informasi penggunanya. Koleksi yang dimiliki perpustakaan juga sangat beragam, dengan berbagai bentuk dan format yang berbeda-beda dan memiliki cara pengelolaan yang berbeda-beda pula. Layanan yang dimiliki tidak kalah beragamnya. Apalagi di era saat ini, perpustakaan terus melakukan inovasi-inovasi guna menyediakan layanan yang tepat dan bermanfaat untuk seluruh penggunanya. Layanan yang sangat beragam tersebut memiliki prosedur atau tata cara pemanfaatan yang berbeda pula. Pengguna perpustakaan atau dikenal dengan istilah pemustaka harus mengetahui prosedur setiap layanan yang dimiliki perpustakaan agar dapat memanfaatkannya. Keberagaman isi dan komponen yang ada di dalam perpustakaan tersebut menjadikan perpustakaan sebagai lembaga atau institusi yang kompleks.

Kompleksitas yang ada dalam perpustakaan tidak jarang menjadi masalah bagi sebagian penggunanya. Banyak pemustaka yang kemudian bingung dan merasa sulit menggunakan perpustakaan. Bagaimana memilih koleksi yang sangat banyak jenisnya yang sekiranya sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Layanan apa yang tepat untuk digunakan dan bagaimana prosedur pemanfaatannya, serta banyak hal lain yang menghambat seseorang dalam memanfaatkan perpustakaan. Kondisi semacam ini dikenal dengan istilah *library anxiety*, yaitu kondisi seseorang merasa takut, cemas, merasa tidak mampu, dan sulit ketika berada di dalam perpustakaan. Kecemasan yang dimaksud masih bersifat umum dan bukan hal yang sangat spesifik. Seseorang dengan *library anxiety* mengalami gugup dan tidak nyaman saat berhadapan dengan pemanfaatan sumber daya perpustakaan dan melakukan hal paling sederhana sekalipun seperti memasuki gedung perpustakaan. Dalam kasus ini seseorang justru memilih untuk tidak memasuki perpustakaan karena kecemasan dan ketidaknyamanan yang dirasakannya (Parks, 2019).

*Library anxiety* pertama kali diperkenalkan oleh Mellon pada tahun 1986 sebagai perasaan cemas, takut, dan gelisah saat berhadapan dengan perpustakaan. Melalui tulisannya, Mellon menyebutkan beberapa faktor yang membuat seseorang merasa tersesat saat menggunakan perpustakaan. Diantaranya adalah ukuran perpustakaan, kurangnya pengetahuan tentang keberadaan suatu benda, bagaimana memulai suatu penelusuran dan hal apa yang harus dilakukan di perpustakaan (Mellon, 1986). *Library anxiety* identik terjadi pada mahasiswa baru. Parks menyebutkan bahwa melalui penelitian yang dilakukan oleh Jiao, Onwuegbuzie, & Lichtenstein pada tahun 1996, kemudian Mech & Brooks pada tahun 1997 menemukan hasil bahwa *library anxiety* tertinggi dialami oleh mahasiswa tahun pertama dan kedua (Parks, 2019). Meskipun demikian pemustaka lain juga memiliki potensi yang sama terkait terjadinya *library anxiety*. Mardiasuti menyebutkan bahwa:

“....kecemasan dapat pula terjadi pada pemustaka yang sudah pernah memanfaatkan layanan perpustakaan, pengunjung tetap perpustakaan, mahasiswa yang sedang melakukan penelitian, mahasiswa pascasarjana, maupun mahasiswa atau pengunjung luar instansi.” (Mardiasuti, 2017).

Hal ini dapat terjadi karena perpustakaan merupakan organisasi yang terus berkembang. Sistem dan teknologi yang tersedia selalu di-*upgrade* ke arah yang lebih baik. Sehingga layanan yang tersedia juga mengalami pengembangan. Dapat dikatakan bahwa manusia mengalami kecemasan ketika dihadapkan

dengan perubahan-perubahan tersebut (Mardiastuti, 2017). Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa mahasiswa tingkat akhir memiliki potensi mengalami *library anxiety*. Berada di tingkatan tertinggi dalam perkuliahan dan memiliki tanggungjawab menyelesaikan tugas akhir membuat mahasiswa harus kembali akrab dengan perpustakaan guna memperoleh informasi dan referensi untuk menunjang tugas akhir-nya.

Politeknik Negeri Semarang yang selanjutnya disebut Polines merupakan perguruan tinggi negeri yang berfokus pada pendidikan vokasi. Sebagai salah satu syarat keululusan, Polines mewajibkan mahasiswanya untuk menyusun tugas akhir. Dalam penyusunannya, mahasiswa tentunya memerlukan referensi. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa UPT Perpustakaan Polines menghimpun koleksi tugas akhir mahasiswa terdahulu dalam bentuk tercetak maupun elektronik, yang terhubung dengan jaringan intranet dan dapat dimanfaatkan oleh seluruh mahasiswa Polines. Keberagaman sumber informasi yang tersedia diharapkan dapat memudahkan mahasiswa untuk mengakses informasi tersebut. Maka, untuk itu peneliti melakukan penelitian dengan mengkaji *library anxiety* pada mahasiswa tingkat akhir Polines di UPT Perpustakaan Polines, serta melihat juga sebenarnya apa faktor penyebabnya dan upaya yang dilakukan sejauh ini oleh mahasiswa untuk mengatasinya.

## **2. Landasan Teori**

### **2.1 Konsep *Library Anxiety***

Studi terkait *library anxiety* sudah lama dilakukan dan terus mengalami perkembangan. Mellon dalam penelitiannya pada tahun 1986 dengan menggunakan metode jurnal pribadi menemukan hasil yang cukup mengejutkan. Mayoritas informan memiliki pengalaman tidak baik saat menggunakan perpustakaan. Banyak hambatan yang dirasakan informan dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan yang membuat responden merasa tersesat di dalam perpustakaan. Perasaan-perasaan negatif yang muncul ketika sedang menggunakan perpustakaan yang diungkapkan semakin memperkuat bahwa *library anxiety* itu ada dan merupakan masalah yang serius dan perlu diatasi.

Studi terkait *library anxiety* semakin berkembang dan terus dilakukan. Lund & Watson menyebutkan bahwa Qun Jiao dan Anthony Onwuegbuzie telah menerbitkan serangkaian artikel mengenai korelasi *library anxiety* yang berjumlah hampir dua lusin yang terbit dalam kurun waktu pertengahan 1990-an sampai pertengahan tahun 2010-an (Lund dan Walston, 2020). Salah satu artikel pertamanya mengkaji *library anxiety* terkait karakteristik mahasiswa yang berisiko. Terdapat delapan variabel dalam penelitian tersebut, salah satunya merupakan lama waktu belajar. Melalui penelitian yang dilakukan pada tahun 1998, Jiao mengungkapkan bahwa tingkat *library anxiety* tertinggi dialami oleh mahasiswa tingkat pertama. Hal tersebut disebabkan oleh mahasiswa tidak bersedia mengajukan pertanyaan dan mengungkapkan ketidakmampuan mereka pada pustakawan.

### **2.2 Faktor Penyebab *Library Anxiety***

*Library anxiety* tidak terjadi begitu saja, terdapat faktor yang menyebabkan seseorang mengalami kecemasan dalam menggunakan perpustakaan. Hartman (dalam Wulandari, 2018) menyebutkan faktor

penyebab *library anxiety*, antara lain: masih banyak pengguna yang belum datang ke perpustakaan, pengguna perpustakaan seringkali tidak tahu harus melakukan apa ketika berada di perpustakaan, serta pengguna merasa takut terlihat bodoh karena tidak paham cara menggunakan perpustakaan.

Sementara itu, penyebab lain diungkapkan oleh Carlile (dalam Pratiwi dan Jumino, 2019) yang meliputi: hubungan sosial individu, perbedaan gaya belajar, kemampuan dalam menggunakan komputer, kecemasan dalam berkomunikasi, jarang menggunakan perpustakaan, tidak pernah melakukan kontak dengan pustakawan, dan rendahnya harapan untuk mendapat apa yang diinginkan atau sifat pesimis. Carlile juga menjelaskan *library anxiety* disebabkan oleh efek negatif dari beberapa kebiasaan tidak produktif, diantaranya: keengganan untuk mengikuti *library tours* dan kelas literasi, kebiasaan belajar yang buruk, ketidakmampuan mengerjakan tugas secara efektif berkaitan dengan perpustakaan, menghindari pencarian informasi di perpustakaan dan kurang fokus dalam pencarian informasi, berkurangnya fungsi instruksi perpustakaan dan kemampuan literasi informasi, menghindari perpustakaan, serta enggan untuk bertanya dan meminta bantuan kepada pustakawan.

Faktor-faktor yang telah disebutkan merupakan faktor yang telah diuji oleh ahli dan terbukti terjadi pada sebagian orang. Kecemasan yang terjadi pada setiap orang disebabkan oleh faktor yang berbeda-beda, maka penelitian terkait faktor penyebab *library anxiety* masih banyak dilakukan dengan subjek yang berbeda dan menghasilkan temuan yang berbeda pula.

### **2.3 *Library Anxiety Scale* dan *Multidimensional Library Anxiety Scale***

Guna mengetahui secara pasti apakah seseorang terindikasi mengalami *library anxiety* diperlukan indikator-indikator yang mengarah kepada perasaan cemas yang dialami pengguna saat menggunakan perpustakaan. Banyak penelitian yang kemudian menghasilkan temuan terkait indikator *library anxiety* yang diukur dalam sebuah skala. Adapun kebanyakan penelitian dilakukan secara kuantitatif untuk memperoleh angka pasti berdasarkan indikator yang diujikan dengan pengalaman yang dirasakan oleh responden. Skala kecemasan perpustakaan yang juga dikenal dengan istilah *Library Anxiety Scale* merupakan skala yang digunakan untuk menghitung tingkatan kecemasan perpustakaan seseorang. *Library anxiety Scale (LAS)* dikembangkan oleh Bostick. Dalam mengembangkan dan memvalidasi instrumen LAS serta untuk menentukan validitas dan reliabilitasnya, Bostick mengembangkan daftar komponen kunci dari pencarian literatur yang relevan dan konsultasi dengan para ahli di bidang ilmu perpustakaan. Kemudian setelah dilakukan analisis faktor berdasarkan komponen kunci yang berkontribusi terhadap kecemasan perpustakaan, pernyataan dikembangkan dan menghasilkan sejumlah 43 pertanyaan (Bostick, 1993). Bostick mengidentifikasi lima variabel yang memengaruhi tingkat kecemasan perpustakaan seseorang, meliputi: 1) Hambatan dengan pustakawan dan staf, 2) Hambatan afektif, 3) Kenyamanan atau keamanan di perpustakaan, 4) Pengetahuan tentang perpustakaan, dan, 5) Hambatan dengan peralatan perpustakaan (Bostick, 1993).

Pada tahun 2003 Van Kampen mulai merancang *Multidimensional Library Anxiety Scale* (MLAS) yang kemudian dikembangkan dan divalidasi pada tahun 2004 dengan menjadikan LAS Bostick sebagai referensi untuk penempatan variabel dalam skema klasifikasi umum (Kampen, 2004). Dalam

MLAS Kampen menambahkan beberapa indikator yang dirasa memengaruhi tingkat kecemasan perpustakaan seseorang seperti kaitannya dengan proses penelusuran informasi dan penggunaan teknologi. MLAS mengukur enam faktor terkait persepsi individu tentang perpustakaan akademik dan proses pencarian informasi yang terdiri dari: 1) Kenyamanan dan kepercayaan diri saat menggunakan perpustakaan, mengacu pada rasa nyaman dan percaya diri siswa ketika menggunakan perpustakaan serta terkait kemampuan menggunakan perpustakaan secara mandiri, 2) Proses pencarian informasi dan kecemasan perpustakaan umum, mengacu pada kecemasan saat melakukan pencarian informasi berkaitan dengan tahapan pencarian informasi milik Kuhlthau, 3) Hambatan yang dirasakan mengenai staf, mengacu pada persepsi pengguna perpustakaan atau siswa terhadap staf perpustakaan, apakah staf dapat membantu atau justru bersifat mengintimidasi, 4) Pentingnya pemahaman tentang tata cara penggunaan perpustakaan, mengacu pada persepsi mahasiswa tentang pentingnya mengetahui tata cara menggunakan perpustakaan dan apakah terdapat perasaan tidak mampu atau tidak nyaman, 5) Kenyamanan yang dirasakan dalam menggunakan teknologi, mengacu pada kenyamanan siswa terhadap penggunaan teknologi yang ada di perpustakaan seperti *catalog online*, *database online*, dsb, 6) Kenyamanan saat berada di dalam perpustakaan, mengacu pada tingkat kenyamanan siswa saat sedang berada di dalam gedung perpustakaan. Enam faktor yang berpengaruh terhadap *library anxiety* yang dikembangkan oleh Van Kampen tersebut dapat dijadikan acuan dalam mengeksplorasi *library anxiety* yang terjadi pada mahasiswa tingkat akhir.

### 3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Moleong mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang mengkaji terkait fenomena yang terjadi pada subjek penelitian dengan penjelasan menggunakan kata-kata pada kondisi khusus yang alamiah dan menggunakan beragam metode alamiah (Moleong, 2013). Berdasarkan definisi tersebut, metode penelitian kualitatif tepat digunakan dalam penelitian ini. Selaras dengan tujuan penelitian yang dilakukan, yaitu mengetahui dan mendeskripsikan *library anxiety* pada mahasiswa tingkat akhir. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Rahardjo mendefinisikan studi kasus sebagai rangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci, dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut (Rahardjo, 2017). Kemudian Helaluddin & Wijaya menambahkan bahwa pada dasarnya studi kasus bertujuan untuk mengeksplorasi dan menginvestigasi fenomena kehidupan nyata yang terjadi saat ini melalui analisis konteks dari kondisi atau kejadian individu dan hubungan keduanya (Helaluddin dan Wijaya, 2019). Pendekatan studi kasus tepat digunakan dalam penelitian ini karena penelitian mengeksplorasi terkait peristiwa yang terjadi pada saat ini, yaitu *library anxiety* secara intensif dan mendalam pada subjek penelitian yang merupakan mahasiswa tingkat akhir Polines.

Guna memperoleh data penelitian, diperlukan adanya partisipan. Dalam penelitian ini partisipan dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan yang dilakukan dengan menghubungi sampel yang sesuai dengan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian (Mamik, 2015). Adapun kriteria partisipan yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa tingkat akhir Polines, atau di atas semester lima,
2. Mahasiswa Polines yang pernah melakukan penelusuran informasi, dan memanfaatkan koleksi di UPT Perpustakaan Polines sumber tercetak dan atau pun elektronik dalam waktu enam bulan terakhir.

Data penelitian diambil melalui tiga metode yang meliputi: observasi, wawancara, dan studi dokumen. Observasi merupakan kegiatan yang dilakukan menggunakan panca indra guna mendapatkan perkiraan nyata sebuah insiden yang dapat menjawab masalah penelitian (Rahardjo, 2011). Dalam penelitian ini, observasi yang dilakukan adalah observasi tidak terstruktur melalui aktivitas pengamatan langsung ke UPT Perpustakaan Polines tanpa menggunakan panduan observasi.

Selain observasi, data penelitian juga diperoleh melalui wawancara. Wawancara merupakan proses penghimpunan data penelitian yang dilakukan dengan tanya-jawab antara peneliti dengan informan. Penelitian ini menggunakan jenis wawancara mendalam agar informasi yang diperoleh melalui informan dapat digali dengan lebih mendalam sehingga memudahkan peneliti dalam mengeksplorasi pengalaman informan terkait *library anxiety* yang dialaminya.

Teknik pengambilan data yang digunakan selanjutnya adalah studi dokumen. Sugiyono (dalam Anggito dan Setiawan, 2018) mengungkapkan bahwa dokumen merupakan salah satu pelengkap metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan jenis dokumen resmi, tepatnya dokumen internal berupa buku panduan UPT Perpustakaan Polines yang memuat berbagai informasi yang mendukung data penelitian. Setelah memperoleh data penelitian, tahap yang dilakukan selanjutnya adalah melakukan analisis data. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis model alir yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman. Adapun langkah-langkah yang dilakukan meliputi reduksi data, *display* data, dan kesimpulan/ verifikasi.

Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan mencatat dan merangkum data yang telah diperoleh, kemudian mengambil pokok bahasan yang sesuai dengan topik penelitian, yaitu berkaitan dengan *library anxiety*. Data-data yang tidak sesuai ditarik dari penelitian. Setelah diperoleh data yang fokus, sederhana, dan sesuai dengan kajian penelitian, data tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam tema-tema yang sesuai. Kemudian *display* data dilakukan dengan menyajikan data penelitian dalam bentuk teks naratif. Data yang diperoleh ditampilkan melalui tulisan yang menjelaskan dan menjabarkan data tersebut. Tahap terakhir, yaitu kesimpulan/ verifikasi yang dilakukan dengan menganalisis data yang telah direduksi dan ditampilkan berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan kemudian diverifikasi oleh dosen pembimbing. Hasil dari kesimpulan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan pada awal penelitian.

## 4. Hasil dan Pembahasan

Bagian ini akan menjelaskan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan. Penelitian ini mengkaji *library anxiety* pada mahasiswa tingkat akhir di UPT Perpustakaan Polines dengan melihat 6 faktor dimensi yang dikembangkan oleh Van Kampen dalam *Multidimensional Library anxiety Scale (MLAS)*. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan informan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari lima mahasiswa tingkat akhir dari berbagai jurusan di Polines.

### 4.1 Kenyamanan dan Kepercayaan Diri Saat Menggunakan Perpustakaan

Kenyamanan dan kepercayaan diri merupakan poin penting yang harus dimiliki seseorang ketika menggunakan perpustakaan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa informan cenderung memiliki perasaan yang sama terkait kenyamanan dan kepercayaan diri dalam menggunakan perpustakaan. Seluruh informan merasa nyaman menggunakan perpustakaan dengan alasan yang berbeda-beda, meskipun masih terdapat informan yang memberikan catatan. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu informan yang menyebutkan bahwa dari segi tempatnya, UPT Perpustakaan Polines nyaman digunakan. Namun dari segi pelayanan, masih kurang. Informan menganggap sikap yang ditunjukkan pustakawan kurang ramah. Sementara itu, informan lainnya mengungkapkan: “Iya. Karena fasilitasnya kan juga mumpuni. Jadi aku ngerasa nyaman cari sesuatu tuh ke perpustakaan.” (HNA, 19 Maret 2021).

Berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh informan dapat diketahui bahwa mahasiswa tingkat akhir merasa nyaman menggunakan perpustakaan. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal, diantaranya adalah bangunan fisik perpustakaan, fasilitas yang tersedia, serta ruangan yang tertata rapi juga memengaruhi kenyamanan yang dirasakan. Kemudian terkait rasa percaya diri yang dirasakan saat menggunakan perpustakaan informan juga memiliki pengalaman yang cenderung sama, yaitu merasa percaya diri menggunakan perpustakaan. Informan merasa percaya diri menggunakan perpustakaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu diantaranya adalah rasa percaya diri yang muncul dari diri sendiri, sudah tahu tujuan dan apa yang akan dilakukan di perpustakaan, serta dipengaruhi oleh faktor lain, berupa sikap yang ditunjukkan pustakawan apabila terjadi kesulitan yang dialami oleh pemustaka.

Salah satu informan mengungkapkan: “Karena saya perginya ke perpustakaan Polines, iya merasa percaya diri. Kecuali perginya ke perpustakaan jurusan lain kayak mungkin takut kan, karena bukan anak situ.” (HNA, 19 Maret 2021). Informan merasa percaya diri menggunakan UPT Perpustakaan Polines karena tahu bahwa perpustakaan tersebut merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang diperuntukan bagi seluruh civitas akademiknya, termasuk mahasiswa dari berbagai jurusan sehingga informan berhak menggunakan atau memanfaatkan perpustakaan. Lain halnya dengan perpustakaan jurusan yang ditujukan hanya untuk mahasiswa jurusan tertentu. Informan bisa saja merasa takut dan tidak percaya diri saat akan memanfaatkan perpustakaan dari jurusan lain tersebut.

Dalam menggunakan perpustakaan, sangat mungkin terjadi kesulitan yang dihadapi. Penelitian mengkaji hal tersebut dan menemukan jawaban yang beragam. Sebagian informan tidak mengalami kesulitan sementara sebagian lagi masih mengalami kesulitan dalam menggunakan perpustakaan.

Informan mengalami kesulitan terhadap akses buku yang hanya tersedia secara *online* dengan jaringan intranet perpustakaan. Hal ini mengharuskan pemustaka yang ingin memanfaatkan koleksi tersebut untuk datang dan setidaknya berada di area perpustakaan atau kampus sehingga kurang fleksibel. Kemudian informan lain juga mengungkapkan pengalamannya. Informan merasa kesulitan menggunakan perpustakaan berkaitan dengan penggunaan fasilitas yang tersedia. Informan tahu terdapat fasilitas yang memudahkan pencarian informasi di perpustakaan namun tidak tahu tata cara pemanfaatannya. Menurutnya, kurang adanya sosialisasi terkait tata cara penggunaan fasilitas tersedia sehingga masih terasa bingung.

Kenyamanan dan kepercayaan diri dalam menggunakan perpustakaan mengacu pada kemampuan mahasiswa untuk memanfaatkan perpustakaan secara mandiri dan merasa nyaman melakukannya (Kampen, 2003). Mengacu pada pernyataan tersebut, mahasiswa tingkat akhir Polines memiliki pengalaman yang beragam. Sebagian sudah nyaman dan mampu memanfaatkan perpustakaan secara mandiri. Sementara itu sebagian masih perlu bantuan dari pustakawan, dan belum mampu memanfaatkan beberapa fasilitas perpustakaan secara mandiri.

#### **4.2 Proses Pencarian Informasi dan Kecemasan Perpustakaan Umum**

Proses pencarian informasi merupakan aktivitas yang lazim dilakukan oleh pengguna perpustakaan, khususnya mahasiswa tingkat akhir yang memiliki kebutuhan informasi tinggi. Diperlukan kenyamanan dalam melakukan aktivitas tersebut. Perpustakaan sebagai penyedia informasi bertanggungjawab atas kenyamanan yang dirasakan pemustaka saat melakukan pencarian informasi di perpustakaan. Penelitian ini mencoba mengkaji hal tersebut dan menemukan hasil yang cenderung serupa antara informan satu dengan yang lainnya. Salah satu informan mengungkapkan: “Cukup nyaman, karena terdapat beberapa referensi di perpustakaan mulai dari TA, informasi dari sumber lainnya. Ditambah ada *Wi-Fi* juga” (NIS, 19 Maret 2021). Berdasarkan penjelasan yang diperoleh dari informan, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa tingkat akhir Polines merasa nyaman melakukan penelusuran informasi di UPT Perpustakaan Polines. Kenyamanan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah banyaknya referensi yang bisa digunakan, tersedianya fasilitas yang memadai, serta suasana perpustakaan yang tenang mendukung kegiatan pencarian informasi.

Selain kenyamanan yang dirasakan saat melakukan proses pencarian informasi, peneliti juga memastikan mahasiswa tingkat akhir dapat menemukan informasi yang dibutuhkannya dengan mudah. Sebagian informan merasa mampu menemukan informasi dengan mudah. Sebagian merasa mampu menemukan dengan mudah namun masih mengalami kendala. Sementara informan lain justru mengaku belum mampu menemukan informasi yang dibutuhkan dengan mudah dan masih menggunakan cara manual dalam proses pencarian informasi.

Kampen dalam penelitiannya pada tahun 2003 menjelaskan bahwa kecemasan yang berkaitan dengan proses pencarian informasi dan kecemasan perpustakaan umum berkaitan dengan model pencarian informasi yang dikembangkan Kuhlthau (Kampen, 2004). Mahasiswa merasakan kecemasan pada saat tahapan awal proses pencarian informasi, yaitu menentukan topik dan mempersempit topik



penelitian yang akan dicari. Seiring berjalannya waktu ketika sudah sampai pada proses pengumpulan informasi maka mahasiswa akan terbiasa dan sedikit demi sedikit mengurangi kecemasan dan meningkatkan percaya diri dalam melakukan pencarian informasi (Kampen, 2003).

Berdasarkan penjelasan yang diberikan, dapat diketahui bahwa mahasiswa tingkat akhir Polines tidak memiliki masalah yang berarti terkait proses pencarian informasi dan kecemasan perpustakaan umum. Informan tidak merasa cemas tetapi justru merasa nyaman melakukan pencarian informasi di UPT Perpustakaan Polines karena didukung dengan fasilitas-fasilitas yang tersedia. Proses pencarian informasi dilakukan melalui beberapa tahapan. Mulai dari seseorang menyadari kebutuhannya sampai pada akhir proses pencarian informasi entah memperoleh hasil sesuai yang diharapkan ataupun sebaliknya. Mahasiswa tingkat akhir Polines melakukan proses pencarian informasi di perpustakaan dengan baik dan nyaman meskipun tidak semua informasi yang dibutuhkan dapat di temukan pada koleksi atau sumber informasi yang tersedia di perpustakaan.

#### **4.3 Hambatan yang Dirasakan Mengenai Staf**

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi *library anxiety* seseorang adalah berkaitan hubungan dengan staf perpustakaan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mellon sikap pustakawan adalah salah satu hal terpenting yang berpengaruh terhadap kecemasan perpustakaan yang terjadi pada seseorang (Mellon, 1986). Dalam penelitian terdahulu, banyak mahasiswa yang menggambarkan pustakawan sebagai sosok yang sulit didekati mahasiswa pun segan untuk meminta bantuan kepada pustakawan. Padahal, seharusnya pustakawan berada di garda terdepan dalam membantu pemustaka saat mengalami kesulitan di perpustakaan. Ternyata berbeda dengan apa yang terjadi pada penelitian sebelumnya, sebagian besar mahasiswa tingkat akhir Polines merasa pustakawan bukan sosok yang sulit didekati. Beberapa informan menjelaskan bahwa ketika dihadapkan pada kesulitan saat menggunakan perpustakaan, mereka memilih untuk langsung meminta bantuan pustakawan daripada harus mencari tahu sendiri. Namun hal berbeda dirasakan oleh salah satu informan yang mengungkapkan: “Tidak. Biasanya sih sibuk. Cuma pas kaya gini tadi pada ngobrol gitu kan, jadi kita ya merasa sungkan.” (NIS, 19 Maret 2021). Ketika dihadapkan pada kesulitan saat menggunakan perpustakaan, informan memilih untuk tidak meminta bantuan kepada pustakawan. Hal ini dikarenakan, biasanya pustakawan terlihat sibuk dan terkadang mengobrol dengan sesama rekannya, sehingga informan merasa sungkan untuk meminta bantuan.

Hambatan yang dirasakan mengenai staf mengacu pada persepsi mahasiswa terhadap staf perpustakaan, apakah dianggap membantu atau justru bersifat mengintimidasi (Kampen, 2003). Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan sebagian besar mahasiswa tingkat akhir Polines memiliki persepsi bahwa pustakawan yang bertugas di UPT Perpustakaan Polines tidak mengintimidasi, tetapi justru memberikan bantuan meskipun tidak dengan inisiatif. Namun demikian masih terdapat mahasiswa yang merasa segan untuk meminta bantuan pustakawan. Sehingga berdasarkan pengalaman yang diungkapkan oleh para informan, secara keseluruhan mahasiswa tingkat akhir Polines tidak mengalami hambatan yang berarti terkait staf perpustakaan.

#### 4.4 Pentingnya Pemahaman tentang Tata Cara Penggunaan Perpustakaan

Agar dapat memanfaatkan perpustakaan dengan maksimal, pemustaka tentunya harus paham tentang tata cara penggunaan perpustakaan. Mulai dari cara pemanfaatan layanan yang tersedia, bagaimana penggunaan fasilitas yang ada di perpustakaan juga perlu diketahui agar layanan dan fasilitas yang tersedia dapat bermanfaat dan digunakan secara optimal. Terkait kemampuan memanfaatkan layanan yang tersedia di perpustakaan, mahasiswa tingkat akhir Polines memiliki pengalaman yang berbeda-beda. Terdapat informan yang merasa sudah mampu memanfaatkan seluruh layanan yang tersedia dengan baik, ada yang merasa hanya mampu memanfaatkan beberapa layanan yang sering dimanfaatkan saja, serta ada pula yang merasa belum mampu memanfaatkan layanan dengan baik. Kemampuan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan salah satunya dipengaruhi oleh faktor intensitas kunjungan. Mahasiswa yang memiliki intensitas kunjungan ke perpustakaan tinggi cenderung lebih mampu memanfaatkan layanan perpustakaan lebih banyak dibandingkan dengan mahasiswa yang jarang datang ke perpustakaan.

Berbicara terkait fasilitas dan layanan, UPT Perpustakaan Polines menyediakan fasilitas berupa *database online* yang menghimpun koleksi tugas akhir mahasiswa. *Database* tersebut dapat diakses oleh seluruh pengguna perpustakaan melalui jaringan intranet. Dengan tersedianya fasilitas ini diharapkan dapat memudahkan pemustaka, khususnya mahasiswa tingkat akhir untuk menemukan referensi yang dibutuhkan. Terkait tersedianya *database online* perpustakaan yang berisi koleksi TA, mahasiswa tingkat akhir Polines masing-masing memiliki pengalaman yang berbeda. Ada mahasiswa yang belum tahu sama sekali terkait tersedianya layanan tersebut. Terdapat juga mahasiswa yang tahu terkait adanya layanan tersebut, namun hanya sebatas saja melihat dari orang lain yang memanfaatkannya dan belum pernah memanfaatkan secara pribadi sehingga belum paham dengan baik tata cara pemanfaatannya. Selain itu terdapat juga mahasiswa yang sudah tahu dan memanfaatkan layanan tersebut dengan intensitas cukup sering. Mahasiswa sudah paham dengan baik tata cara pemanfaatannya, dan sudah memanfaatkan untuk menunjang penyusunan tugas akhir yang dilakukan. Bahkan salah informan mengaku lebih nyaman memanfaatkan koleksi TA secara digital dibandingkan dengan koleksi konvensional yang tersedia di rak koleksi khusus TA dan skripsi di perpustakaan.

Pentingnya pemahaman tentang tata cara penggunaan perpustakaan mengacu pada persepsi mahasiswa tentang pentingnya memahami tata cara penggunaan perpustakaan dan apakah terdapat perasaan tidak mampu atau ketidaknyamanan (Kampen, 2003). Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan, dapat diketahui bahwa mahasiswa tingkat akhir Polines merasa perlu untuk mengetahui tata cara penggunaan perpustakaan. Dalam praktiknya, ternyata masih terdapat informan yang memiliki ketidakmampuan dalam menggunakan layanan tertentu. Beberapa informan mengaku tidak tahu terkait tata cara penggunaan fasilitas dan layanan perpustakaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, mahasiswa tingkat akhir Polines masih memiliki kendala terkait pemahaman tata cara penggunaan perpustakaan.

#### 4.5 Kenyamanan yang Dirasakan dalam Menggunakan Teknologi

Pada era saat ini, penggunaan teknologi mencakup hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam perpustakaan. Teknologi digunakan untuk membantu kerja manusia agar dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat. Di lingkungan perpustakaan sendiri, teknologi sudah lama diterapkan dan selalu mengalami perkembangan. Contoh penggunaan teknologi di perpustakaan adalah penggunaan komputer untuk melakukan berbagai aktivitas mulai dari pengelolaan perpustakaan, pengolahan bahan pustaka, serta sebagai alat penelusuran informasi. Selain itu, di dalam komputer juga terdapat sistem yang dapat memudahkan pencarian koleksi, yang dikenal dengan istilah katalog *online* atau *Online Public Access Catalog* (OPAC). Hampir semua perpustakaan sudah menerapkan sistem ini untuk memudahkan proses pencarian koleksi di perpustakaan. Selain itu, terdapat teknologi yang memudahkan peminjaman dan pengembalian buku yang dilakukan menggunakan *barcode scanner*, teknologi untuk keamanan seperti RFID, dan lain sebagainya.

Terkait penggunaan OPAC masing-masing informan memiliki pengalaman yang berbeda. Terdapat informan yang mampu dan sudah menggunakan fasilitas tersebut untuk mencari koleksi, sementara sebagian lain mengaku belum mengetahui cara penggunaannya. Salah satu informan mengaku bisa menggunakan OPAC, tetapi tidak menjadikannya sebagai alternatif utama, serta lebih memilih mencari langsung pada rak koleksi. Ketika tidak ketemu, baru melakukan penelusuran melalui OPAC untuk memastikan ketersediaan buku yang dimaksud di perpustakaan. Sementara itu informan lainnya memiliki pengalaman berbeda. Informan tidak begitu paham terkait fasilitas OPAC yang dapat digunakan untuk melakukan pencarian koleksi di perpustakaan. Sejauh ini informan mencari langsung ke rak koleksi untuk menemukan buku yang dibutuhkannya.

Pemanfaatan teknologi lainnya berkaitan dengan sumber *online* yang disediakan perpustakaan yang dapat dimanfaatkan pemustaka serta *website* perpustakaan. Berdasarkan keterangan yang diperoleh, hampir seluruh informan mengaku tidak tahu apakah UPT Perpustakaan Polines menyediakan sumber *online* yang dapat dimanfaatkan dan *website* yang dapat dikunjungi. Berkaitan dengan sumber *online* yang disediakan UPT Perpustakaan Polines, para informan mengaku belum pernah mengakses layanan tersebut, bahkan beberapa diantaranya tidak tahu apakah tersedia sumber *online* atau tidak. Informan melakukan penelusuran informasi secara *online* melalui *website* akademis seperti *google scholar* dan portal jurnal tertentu sesuai dengan bidang keilmuannya, tetapi penelusuran tersebut dilakukan secara mandiri bukan dari sumber *online* yang disediakan oleh perpustakaan. Sama seperti sebelumnya, mahasiswa juga tidak mengetahui terkait *website* UPT Perpustakaan Polines yang tersedia dan bisa diakses. Ketika disinggung terkait *website* yang dimiliki perpustakaan, salah satu pustakawan menjelaskan bahwa UPT Perpustakaan Polines memiliki *website* pribadi yang berisi informasi umum terkait perpustakaan. Adapun *website* tersebut berada di bawah naungan *website* lembaga induknya, yaitu Polines yang dapat diakses pada laman: <https://polines.ac.id> kemudian memilih menu perpustakaan di <https://lib.polines.ac.id>. Selain *website* resmi tersebut, UPT Perpustakaan Polines juga menyediakan

*website* yang berisi informasi koleksi yang dimiliki perpustakaan yang dapat diakses secara *online* di laman: <https://sitaka.polines.ac.id>. Sayangnya, koleksi tersebut tidak dapat dipinjam secara *online*, hanya dapat digunakan untuk mengetahui ketersediaan koleksi di perpustakaan. Aktivitas peminjaman tetap dilakukan secara langsung di dalam perpustakaan pada layanan sirkulasi.

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan, diketahui bahwa kenyamanan yang dirasakan mahasiswa tingkat akhir dalam menggunakan teknologi di perpustakaan masih mengalami kendala. Hal ini dapat dilihat dari keterangan yang menyebutkan bahwa tidak semua informan mampu menggunakan teknologi yang ada di perpustakaan. Teknologi seperti katalog *online* dan *database online* hanya dua orang yang mampu memanfaatkannya dengan baik.

Kenyamanan yang dirasakan dalam menggunakan teknologi mengacu pada kenyamanan yang dirasakan mahasiswa saat menggunakan teknologi yang ada di perpustakaan, seperti katalog *online*, *database online*, dan kemampuan untuk terlibat penelitian di luar situs (Kampen, 2003). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa kenyamanan yang dirasakan mahasiswa tingkat akhir dalam menggunakan teknologi yang tersedia di perpustakaan masih cukup rendah. Karena belum saatnya berbicara tentang kenyamanan jika yang terjadi adalah masih banyak informan yang belum mampu dan tidak paham tata cara penggunaan teknologi tersebut.

#### **4.6 Kenyamanan Saat Berada di Dalam Perpustakaan**

Berbicara mengenai perpustakaan, tidak terlepas dari bangunan fisiknya. Gedung perpustakaan juga berpotensi menyebabkan *library anxiety*. Dalam studinya, Mellon menyebutkan salah satu faktor yang membuat pemustaka merasa cemas dan tersesat di perpustakaan adalah karena ukuran perpustakaan yang terlalu besar. Bentuk gedung, penataan ruang, dan suasana yang diciptakan di dalam perpustakaan mempengaruhi kenyamanan dalam menggunakan perpustakaan. Selain kenyamanan, yang juga perlu dipastikan adalah rasa aman saat berada di dalam perpustakaan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa para informan merasa aman saat berada di dalam perpustakaan, tentunya dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu.

Terkait dengan keamanan saat berada di dalam perpustakaan, mahasiswa tingkat akhir Polines merasa aman. Hal ini disebabkan oleh adanya absensi, tersedianya loker dengan kunci, serta suasana perpustakaan yang cenderung tenang mendukung aktivitas di perpustakaan. Jadi faktor keamanan tidak menjadi masalah bagi informan saat berada di dalam perpustakaan. Begitu juga dengan faktor kenyamanan. Mahasiswa merasa nyaman berada di dalam perpustakaan yang disebabkan oleh beberapa faktor yang meliputi: fasilitas dan layanan yang tersedia, suasana perpustakaan yang tenang, ruang yang cukup luas dan terorganisir, dsb.

Lebih jauh lagi seluruh informan berpendapat bahwa perpustakaan merupakan tempat yang lebih nyaman digunakan untuk mengerjakan tugas, menelusur informasi, menyusun tugas akhir, serta berbagai aktivitas lainnya. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah dari fasilitas yang tersedia seperti AC, Wi-Fi, dan ruang diskusi. Selain itu, suasana perpustakaan yang cenderung tenang dan

tersedianya koleksi buku yang dapat mempermudah menemukan solusi dalam mengerjakan tugas juga menjadikan perpustakaan lebih unggul jika dibandingkan dengan tempat lain.

Tingkat kenyamanan saat berada di dalam perpustakaan, mengacu pada persepsi mahasiswa tentang kenyamanan dan keamanan yang dirasakan mahasiswa saat berada di dalam gedung perpustakaan (Kampen, 2003). Berdasarkan penjelasan yang diberikan oleh para informan, maka dapat diketahui bahwa mahasiswa tingkat akhir Polines memenuhi faktor keenam, yaitu merasa nyaman dan aman saat sedang berada di dalam gedung UPT Perpustakaan Polines.

#### **4.7 Faktor Penyebab *Library Anxiety* Mahasiswa Tingkat Akhir Politeknik Negeri Semarang**

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan sebelumnya, maka dapat diketahui faktor yang paling mempengaruhi *library anxiety* pada mahasiswa tingkat akhir, khususnya di UPT Perpustakaan Polines, antara lain:

- a) Banyaknya fasilitas dan layanan yang tersedia  
Jumlah fasilitas dan layanan yang tersedia di perpustakaan sangat beragam, dan memiliki fungsinya masing-masing. Banyaknya jumlah fasilitas dan layanan tersebut menyebabkan mahasiswa tidak mampu memanfaatkannya dengan optimal. Para informan hanya mampu memanfaatkan layanan yang sering digunakan, tanpa tahu tata cara penggunaan layanan lain yang juga sangat bermanfaat.
- b) Pentingnya kegiatan pendidikan pemakai  
Kegiatan pendidikan pemakai yang dilakukan di awal perkuliahan untuk membantu pengguna perpustakaan memahami tata cara penggunaan perpustakaan dengan baik masih perlu ditingkatkan. Hal ini dikarenakan beberapa informan mengaku sudah lupa dengan hal-hal yang pernah diajarkan dalam kegiatan pendidikan pemakai, sehingga masih belum memahami penggunaan beberapa layanan perpustakaan.
- c) Intensitas kunjungan  
Mahasiswa yang memiliki kunjungan lebih sering ke perpustakaan cenderung lebih percaya diri dan mampu menggunakan perpustakaan dengan baik dibandingkan dengan mahasiswa yang jarang datang ke perpustakaan.
- d) Hambatan dengan staf  
Sikap yang ditunjukkan staf perpustakaan saat memberikan layanan berpengaruh terhadap kenyamanan dalam menggunakan perpustakaan. Staf yang ramah, memiliki inisiatif, dan mudah dimintai bantuan akan lebih mudah didekati. Sebaliknya, pustakawan yang menunjukkan sikap kurang ramah, tidak inisiatif, dan terlihat sibuk akan membuat pemustaka segan untuk sekadar meminta bantuan.
- e) Kurangnya informasi terkait sumber *online* yang tersedia di perpustakaan  
Faktor ini juga berkaitan dengan kenyamanan dalam menggunakan teknologi. Di era saat ini, sumber informasi banyak tersedia melalui sumber *online*. Saat disinggung mengenai hal tersebut,

ternyata mahasiswa tingkat akhir Polines kurang tahu apakah perpustakaan menyediakan sumber *online* atau tidak.

Sejauh ini upaya yang dilakukan mahasiswa untuk mengatasi kendala-kendala tersebut adalah dengan memanfaatkan apa yang tersedia dan mampu digunakan di perpustakaan. Terkait kebutuhan informasi lain yang tidak dapat terpenuhi di dalam perpustakaan, informan memilih menyelesaikannya secara mandiri di luar perpustakaan, dengan mengakses sumber informasi yang tersedia dan dapat dimanfaatkan secara bebas.

## 5. Simpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *library anxiety* yang terjadi pada masing-masing mahasiswa berbeda satu dengan yang lainnya. Terdapat dua faktor yang paling mempengaruhi *library anxiety* pada mahasiswa tingkat akhir Polines, yaitu terkait “Pentingnya pemahaman tentang tata cara penggunaan perpustakaan” dan “Kenyamanan yang dirasakan dalam menggunakan teknologi”. Sementara itu, berdasarkan penjelasan informan terkait pengalaman menggunakan perpustakaan yang dirasakan, dapat diperoleh hasil beberapa faktor yang paling berpengaruh terhadap *library anxiety* yang dirasakan oleh mahasiswa tingkat akhir Polines, yaitu meliputi, banyaknya fasilitas dan layanan yang tersedia, pentingnya kegiatan pendidikan pemakai, intensitas kunjungan, hambatan dengan staf, dan kurangnya informasi terkait sumber *online* yang tersedia di perpustakaan. Sejauh ini upaya yang dilakukan oleh mahasiswa tingkat akhir untuk mengatasi kendala-kendala tersebut adalah dengan memanfaatkan apa yang tersedia dan mampu digunakan di perpustakaan.

## Daftar Pustaka

- Anggito, A. & Setiawan, J. (2018) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edited by E. D. Lestari. Sukabumi: CV Jejak. Available at: [https://books.google.co.id/books?id=59V8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sumber+data+penelitian+kualitatif&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwi2\\_M\\_tyMnuAhXbR30KHavmDM0Q6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=sumber data penelitian kualitatif&f=false](https://books.google.co.id/books?id=59V8DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sumber+data+penelitian+kualitatif&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwi2_M_tyMnuAhXbR30KHavmDM0Q6AEwAHoECAUQA#v=onepage&q=sumber data penelitian kualitatif&f=false).
- Benawi, I. (2012) ‘Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi’, *Iqra’: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 6(01), pp. 49–61. Available at: <http://repository.uinsu.ac.id/id/eprint/690>.
- Bostick, S. L. (1993) ‘The Development and Validation of The Library Anxiety Scale’.
- Helaluddin and Wijaya, H. (2019) *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*. 1st edn. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Kampen, D. J. Van (2003) ‘*Library Anxiety, The Information Search Process and Doctoral Use of The Library*’. University of Central Florida.
- Kampen, D. J. Van (2004) ‘Development and Validation of the Multidimensional Library Anxiety Scale’, *College & Research Libraries*, 61(1), pp. 28–34. doi: <https://doi.org/10.5860/crl.65.1.28>.
- Lund, B. D. & Walston, M. (2020) ‘Anxiety-Uncertainty Management Theory As A Prelude to Mellon’s

- Library Anxiety', *The Journal of Academic Librarianship*. Elsevier, 46(4), pp. 1–6. doi: 10.1016/j.acalib.2020.102160.
- Mamik (2015) *Metodologi Kualitatif*. Edited by M. C. Anwar. Sidoarjo: Zifatama Publisher. Available at: [https://books.google.co.id/books?id=TP\\_ADwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sumber+data+p enelitian+kualitatif&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwi2\\_M\\_tyMnuAhXbR30KHavmDM0Q6AEwAX oECAMQAg#v=onepage&q=sumber data penelitian kualitatif&f=false](https://books.google.co.id/books?id=TP_ADwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=sumber+data+p enelitian+kualitatif&hl=id&sa=X&ved=2ahUKEwi2_M_tyMnuAhXbR30KHavmDM0Q6AEwAX oECAMQAg#v=onepage&q=sumber data penelitian kualitatif&f=false).
- Mardiastuti, A. (2017) *Efektivitas Bimbingan Pemakaian Sumber-Sumber Rujukan (BPSR) terhadap Kecemasan di Perpustakaan*. UIN Sunan Kalijaga. Available at: <http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/27533>.
- Mellon, C. A. (1986) 'Library Anxiety : A Grounded Theory and Its Development', *College & Research Libraries*, 76(3), pp. 276–283. doi: 10.5860/crl.76.3.276.
- Moleong, J. L. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Parks, C. (2019) 'Testing a Warmth-Based Instruction Intervention for Reducing Library Anxiety in First-Year Undergraduate Students', *Evidence Based Library and Information Practice*, pp. 70–84. doi: 10.18438/ebliip29548.
- Pratiwi, C. E. & Jumino (2019) 'Kecemasan Pemustaka di Kalangan Pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro', *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(4), pp. 231–240. Available at: <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23229>.
- Rahardjo, M. (2011) *Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif, Repository of Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang*. Malang. Available at: <http://repository.uin-malang.ac.id/1123/>.
- Rahardjo, M. (2017) *Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya*. Malang.
- Wulandari, F. (2018) *Tingkat Kecemasan Mahasiswa Sekolah Pascasarjana dalam Pemenuhan Sumber Informasi untuk Penyelesaian Tugas Akhir di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara*. Universitas Sumatera Utara. Available at: <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/10185/140709083.pdf?sequence=1&isAllo wed=y>.

