

## ANALISIS *LIBRARY ANXIETY* (KECEMASAN DI PERPUSTAKAAN) MAHASISWA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG

Anni Rahayuningsih<sup>\*)</sup>, Ana Irhandayaningsih

*Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Universitas Diponegoro Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

### Abstrak

Penelitian ini berjudul “Analisis *Library Anxiety* (Kecemasan di Perpustakaan) Mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang”. Rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kecemasan di perpustakaan (*library anxiety*) yang dialami oleh mahasiswa Universitas Diponegoro. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, karena peneliti ingin mengetahui secara rinci mengenai pengalaman *library anxiety* pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Peneliti melakukan wawancara terhadap 16 informan berdasarkan kriteria yang ditetapkan peneliti sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi non partisipan, dan wawancara semi terstruktur. Teknik analisis data berupa reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan adanya kecemasan yang dialami mahasiswa Universitas Diponegoro di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Masalah yang dialami mahasiswa ketika memanfaatkan perpustakaan dikarenakan kurangnya kepercayaan diri mengerjakan penelitian atau tugas kuliah, perasaan kesulitan, ketidaknyamanan, dan kebingungan ketika berada di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro dan menggunakan layanan/ fasilitas yang ada, hambatan dengan staf UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro karena pustakawan kurang ramah, dan diperparah dengan pengetahuan mahasiswa yang kurang karena belum pernah mengikuti orientasi perpustakaan, bimbingan perpustakaan, bimbingan bibliografi, dan bimbingan literasi informasi.

**Kata Kunci:** *kecemasan di perpustakaan; perpustakaan perguruan tinggi negeri; Universitas Diponegoro*

### Abstract

**[Title: *Library Anxiety Analysis of Students at UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Semarang*]**  
*This formulation problem from this research is how about library anxiety that happened of Universitas Diponegoro students. This research used qualitative method with fenomenology approach, because researcher want to know in detail about experient of library anxiety at UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Researcher interviewed 16 informants based from the criteria have made before. Data collection was done by non participant observation method, and semi-structured interview. Data analysis technique used were covering reduction, data presentation, and conclusion, then triangulation. The research result showed that there was library anxiety that happened by Universitas Diponegoro students at UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Problem that happened because lack of confidence in doing research or collage assignments, had difficulty, uncomfortable, and confused at UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro and used facilities or service at there, barriers with the staff of UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro because less friendly, and worsed by a lack of student's knowledge, because they never attended in library orientation, library instruction, bibliographic instruction, and literacy information instruction.*

**Keywords:** *library anxiety; university library; Diponegoro University*

---

<sup>\*)</sup>Penulis Korespondensi.

E-mail: rahayuningsih.anni@gmail.com

## 1. Pendahuluan

Mahasiswa Universitas Diponegoro selalu dihadapkan pada kebutuhan informasi sebagai bacaan atau bahan referensi untuk menyelesaikan tugas kuliah, penelitian, penyusunan skripsi, atau proyek lainnya. Mahasiswa dapat mencari apa yang mereka butuhkan tersebut pada berbagai sumber yang tersedia, salah satunya yaitu UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro sebagai perpustakaan akademik/ perguruan tinggi yang menyediakan koleksi perpustakaan untuk dimanfaatkan oleh mahasiswa. Bahan pustaka ada yang dapat diakses langsung di perpustakaan dan ada yang diakses secara *online*. Bahan pustaka yang disediakan berupa buku, jurnal, majalah, *e-book*, *e-journal*, dan lain sebagainya.

Menggunakan perpustakaan perguruan tinggi dan memanfaatkan dengan baik sumber-sumber informasi yang ada dalam perpustakaan adalah suatu hal yang penting bagi mahasiswa. Agar tujuan tercapai maka mahasiswa harus efisien dan efektif dalam menggunakan perpustakaan perguruan tinggi, namun dalam memanfaatkan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro peneliti (sebagai seorang mahasiswa) memiliki beberapa pengalaman pribadi yang tidak menyenangkan.

Saat itu peneliti hendak mencari buku di lantai dua ruang layanan sirkulasi. Peneliti mencari buku di komputer OPAC (*Online Public Access Catalogue*), lalu mencatat nomor-nomor klasifikasi buku-buku yang judul atau subjeknya sesuai yang diinginkan peneliti. Kemudian peneliti menuju rak buku dengan nomor tersebut. Peneliti membuka-buka buku untuk melihat daftar isi satu per satu dan berharap menemukan subjek yang dicari, karena buku yang diperiksa cukup banyak jumlahnya maka peneliti cukup lama berada di lorong dekat rak-rak buku yang dicari. Karena belum juga menemukan apa yang dicari, peneliti jongkok dan menarik salah satu buku yang berada di rak paling bawah lalu membukanya, namun peneliti kaget ketika seorang staf perpustakaan menegurnya tiba-tiba.

Saat itu ternyata staf perpustakaan tersebut sedang melakukan pekerjaan rutinnnya, membawa buku-buku untuk disusun kembali di raknya masing-masing dan telah mengamati perilaku peneliti yang lama tidak beranjak dari posisinya. Staf perpustakaan berkata “mbak, kalau mau baca buku jangan di dekat rak, bacanya di kursi saja nanti menghalangi orang yang mau lewat”. Kata-kata itu membuat peneliti merasa staf perpustakaan tidak ramah, sebagai pemustaka peneliti merasa diusir, dan tidak nyaman mencari literatur. Padahal peneliti hanya membaca sekilas daftar isi, bukannya membaca keseluruhan buku, peneliti merasa staf perpustakaan sudah salah paham.

Seharusnya kalau melihat ada orang yang cukup lama mencari buku di satu tempat jangan langsung dianggap bahwa dia sedang membaca di situ lalu diusir, tapi justru ditanya alasan kenapa di situ lama sekali, apakah mengalami kesulitan, apakah bisa dibantu, dan bentuk kepedulian lainnya. Peneliti juga tidak merasa menghalangi orang yang hendak mencari buku karena pada saat itu memang kondisi perpustakaan sepi. Peneliti juga berencana sesuai menemukan buku yang cocok maka akan duduk di *study carrel* (fasilitas meja dan kursi untuk pemustaka yang terdapat skat-skatnya) tanpa disuruh staf pun peneliti juga paham memakai fasilitas di perpustakaan tersebut. Akibat peristiwa ini pemustaka jadi sakit hati, sebisa mungkin menghindari staf perpustakaan, enggan untuk bertanya apabila kebingungan, merasa lebih baik bertanya ke teman sendiri daripada ke staf perpustakaan yang tidak ramah.

Pengalaman lain yang kurang menyenangkan yaitu saat semester awal-awal, se usai belajar peneliti dan teman-teman satu kelas hendak turun dari lantai empat ke lantai dua menggunakan lift. Kondisi perpustakaan saat itu belum se bagus sekarang ini karena belum direnovasi, jadi terkesan bangunan lama, begitu pula liftnya terkesan sudah tua. Saat itu sekitar lima orang yang berada di dalam lift tersebut termasuk peneliti. Lift yang melaju turun itu tiba-tiba lampunya rusak dan berkedip-kedip menyala mati begitu terus. Peneliti dan teman-teman merasa ketakutan, berpikir kemungkinan kalau-kalau liftnya macet di tengah jalan dan tidak mau terbuka, lalu terjebak di dalam lift. Namun hal yang cemas tersebut tidak terjadi, dan pintu lift pun terbuka. Peneliti keluar dari lift disusul teman-teman yang lain, namun saat teman-teman belum selesai keluar pintu menutup dan teman peneliti berteriak karena kaget badannya terjepit, pintu lift mengenai kedua lengannya, sepertinya sensor liftnya rusak atau memang diseting agar menutup dengan cepat, untunlah teman-teman lain membantu menahan pintu, dan pintu kembali terbuka.

Sejak saat itu peneliti tidak mau memakai lift di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro, dan juga memang sekarang lift tersebut tidak difungsikan untuk pemustaka namun masih dipakai oleh staf perpustakaan.

Berdasarkan pengalaman-pengalaman tersebut, di dalam diri peneliti sebagai mahasiswa/ pengguna perpustakaan terdapat perasaan-perasaan negatif seperti cemas ketika berada di dalam lift perpustakaan, merasa bahwa staf perpustakaan tidak ramah, dapat menghambat tercapainya keefektifan dalam menggunakan perpustakaan. Di dalam ilmu perpustakaan, perasaan tersebut disebut kecemasan di perpustakaan. Menurut Carlile,

*“The theory of library anxiety offers an explanation, proposing that a fear of being in and using libraries serves as a psychological barrier, hindering many university students from using the library efficiently and effectively.”* (Carlile, 2007: 129)

Jika diterjemahkan, teori kecemasan di perpustakaan memberikan penjelasan, mengusulkan bahwa rasa takut menggunakan dan berada di perpustakaan berfungsi sebagai psikologis penghalang, menghambat banyak mahasiswa menggunakan perpustakaan secara efisien dan efektif.

Teori mengenai kecemasan di perpustakaan (*library anxiety*) pertama kali ditemukan oleh Constance A. Mellon pada tahun 1986. Kemudian Bostick pada tahun 1992 dalam penelitiannya membagi variabel kecemasan di perpustakaan (*library anxiety*) dalam lima dimensi yaitu hambatan dengan staf, hambatan dengan sarana penelusuran, hambatan kenyamanan dengan perpustakaan, pengetahuan tentang perpustakaan, dan hambatan sarana (perlengkapan).

Hambatan dengan staf/pegawai maksudnya pemustaka merasa takut, malu, enggan bertanya kepada petugas perpustakaan atau pustakawan. Hambatan dengan sarana penelusuran maksudnya pemustaka merasa tidak mengerti bagaimana cara menggunakan sarana penelusuran seperti katalog dan *index*. Hambatan kenyamanan dengan perpustakaan maksudnya bagaimana perasaan pemustaka terhadap perpustakaan apakah merasa aman, merasa nyaman dengan desain interior, tata letak, dan kondisi fisik gedung perpustakaan. Pengetahuan tentang perpustakaan maksudnya sejauh mana pengetahuan pemustaka mengenai apa saja layanan, sistem, peraturan, koleksi yang dimiliki perpustakaan. Hambatan sarana (perlengkapan) dalam hal ini menyangkut kemampuan pemustaka menggunakan komputer, mesin printer, mesin fotokopi, dan sarana lain yang disediakan perpustakaan.

Dengan berbagai hambatan yang ada maka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro berpotensi menjadi sumber kecemasan di perpustakaan pada diri mahasiswa. Dengan adanya *library anxiety* dapat mengakibatkan terancamnya eksistensi perpustakaan, mahasiswa bisa meninggalkan perpustakaan dan beralih ke sumber penyedia informasi yang lain misalnya internet. Maka dari itu perlu diketahui sumber-sumber kecemasan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro agar bisa menjadi bahan evaluasi perpustakaan, sehingga kedepannya bisa memperbaiki diri demi meningkatkan pelayanan dan fasilitas. Dengan begitu perpustakaan dapat mengurangi kecemasan di perpustakaan agar bisa semakin bermanfaat dan tidak kehilangan pengguna terbesarnya yaitu mahasiswa.

## 2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif jenis penelitian fenomenologi. “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.” (Moleong, 2013: 6)

Fenomenologi melihat secara dekat dengan interpretasi individual tentang pengalaman-pengalamannya. Peneliti fenomenologi berusaha memahami makna dari sebuah pengalaman perspektif partisipan. Mereka memperkenalkan bahwa terdapat banyak cara yang berbeda untuk menginterpretasikan pengalaman yang sama dan tidak pernah berasumsi bahwa mereka (peneliti) mengetahui apa makna mengenai sesuatu bagi orang yang mereka teliti, karena peneliti fenomenologi menghargai bahwa pengalaman bervariasi dan kompleks. Peneliti fenomenologi lebih memfokuskan pada esensi dari pengalaman manusia dan lebih bertumpu pada wawancara sebagai cara yang paling tidak bias untuk memahami apa makna pengalaman bagi partisipan. Keinginan untuk memahami pengalaman manusia dan bagaimana pengalaman diinterpretasikan secara berbeda oleh orang yang berbeda menjadi suatu alasan yang pantas untuk melaksanakan penelitian fenomenologi. (Emzir, 2014: 22-23)

Jadi peneliti memilih fenomenologi berawal dari adanya beberapa masalah yang ditemukan peneliti pada saat observasi di awal sehingga berupaya berusaha menemukan dan memahami makna dari sebuah pengalaman perspektif partisipan secara mendalam, juga mendeskripsikan secara detail bagaimana kecemasan di perpustakaan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

Setiap penelitian kualitatif memiliki subyek dan obyek penelitian. Obyek dalam penelitian ini adalah kecemasan di perpustakaan (*library anxiety*) di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro, sedangkan yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Diponegoro.

Dalam penelitian ini subyek akan menjadi informan yang diwawancarai selama proses penelitian berlangsung. Menurut Moleong (2013: 132) informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti memilih informan dengan kriteria yang sudah ditentukan agar informasi yang didapat sesuai dan bisa menjelaskan situasi sebenarnya mengenai obyek yang diteliti. Informan

terdiri dari mahasiswa Universitas Diponegoro yang memanfaatkan perpustakaan, pustakawan, dan pengelola *website* perpustakaan.

Kriteria mahasiswa yang dipilih sebagai berikut:

1. Mahasiswa S-1 Universitas Diponegoro dari setiap fakultas yang berbeda.
2. Mahasiswa tersebut memiliki pengalaman terkait pemanfaatan fasilitas dan layanan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.
3. Mahasiswa tersebut pernah mencari koleksi di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro sebagai bahan dalam mengerjakan tugas kuliah seperti makalah, mencari sumber bacaan dan referensi untuk penelitian, baik itu berupa karya tulis ilmiah skripsi, proyek lomba penelitian mahasiswa, dan penelitian lainnya.

Informan pustakawan yang dipilih yaitu berdasarkan kriteria pustakawan tersebut memahami staf di bagian pelayanan (referensi, sirkulasi, dan buku tandon), dan pustakawan yang mengetahui tentang pemeliharaan gedung perpustakaan. Sedangkan informan di bagian pengelolaan *website* perpustakaan dipilih yang memiliki pengalaman dan pengetahuan mengenai permasalahan yang diteliti sehingga diharapkan dapat menguatkan informasi yang ada.

Data merupakan komponen penting dalam penelitian, untuk itu diperlukan teknik untuk mengumpulkan suatu data. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Gorden (dalam Herdiansyah, 2012) mendefinisikan wawancara, "*Interviewing is conversation between two people in which one person tries to direct the conversation to obtain information for some specific purpose*". Definisi menurut Gorden tersebut dapat diartikan bahwa wawancara merupakan percakapan antara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk satu tujuan tertentu.

Bentuk wawancara yang akan digunakan peneliti adalah wawancara semi terstruktur karena lebih sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Ciri-ciri dari wawancara semi terstruktur yaitu pertanyaan bersifat terbuka, namun tetap ada batasan tema dan alur pembicaraan, kecepatan wawancara dapat diprediksi, fleksibel tapi tetap terkontrol, ada pedoman wawancara yang dijadikan patokan dalam alur, urutan dan penggunaan kata. Selain itu tujuan wawancara adalah untuk memahami suatu fenomena.

#### 2. Observasi

Inti dari observasi adalah adanya perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin dicapai. Perilaku yang tampak dapat berupa perilaku yang dapat dilihat

langsung oleh mata, dapat didengar, dapat dihitung, dan dapat diukur. Tujuan dari observasi adalah untuk mendiskripsikan lingkungan (*site*), yang diamati, aktivitas-aktivitas yang berlangsung, individu-individu yang terlibat dalam lingkungan tersebut beserta aktivitas dan perilaku yang dimunculkan, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu yang terlibat tersebut. (Herdiansyah, 2012: 131-132)

Observasi yang dipakai adalah observasi non partisipan yang merupakan suatu proses pengamatan observer tanpa ikut serta di dalam kehidupan orang yang diobservasi dan secara terpisah berkedudukan sebagai pengamat.

Observasi yang akan dilakukan peneliti misalnya peneliti akan mengamati perilaku pengguna baru ketika sedang melakukan penelusuran koleksi, baik ketika menggunakan OPAC (*Online Public Access Catalogue*) maupun ketika menelusur di rak apakah pengguna mengerti dan menguasai dengan baik mengenai cara menelusur yang benar diperpustakaan dengan OPAC, mengerti letak buku sesuai dengan *call number*, dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data dari sumber primer. Sumber primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012: 225). Sumber primer ini diperoleh dari wawancara yang peneliti lakukan kepada pemustaka yang dijadikan responden.

Teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Herdiansyah, 2012) terdiri dari empat tahapan yang harus dilakukan.

#### 1. Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dilakukan sebelum penelitian, pada saat penelitian, dan bahkan di akhir penelitian. Idealnya proses pengumpulan data dilakukan ketika penelitian masih berupa konsep atau draft.

Pada awal penelitian kualitatif, peneliti melakukan studi *preliminary* yang berfungsi untuk verifikasi dan pembuktian awal bahwa fenomena yang diteliti benar-benar ada. Studi *preliminary* tersebut sudah termasuk dalam proses pengumpulan data. Pada studi *preliminary*, peneliti sudah melakukan wawancara dan observasi dan hasil dari kegiatan tersebut adalah data. Ketika peneliti telah mendapatkan data yang cukup untuk diproses dan dianalisis, tahap selanjutnya adalah reduksi data.

#### 2. Reduksi Data

Inti dari reduksi data adalah proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan yang akan dianalisis. Hasil wawancara dan observasi diubah menjadi bentuk tulisan sesuai dengan formatnya masing-masing.

Hasil dari rekaman wawancara akan diformat menjadi bentuk verbatim wawancara. Hasil observasi dan temuan lapangan diformat menjadi tabel hasil observasi disesuaikan dengan metode observasi yang digunakan.

### 3. Penyajian

Setelah mereduksi data, langkah selanjutnya yaitu menyajikan data. Data disajikan dalam bentuk teks naratif, tabel, dan uraian penjelasan yang bersifat deskriptif.

Tahapan yang dilakukan dalam tahap penyajian yaitu, peneliti menginterpretasikan kutipan wawancara. Kemudian peneliti menjelaskan hasil penelitian dengan menjawab pertanyaan penelitian berdasarkan aspek dari fokus penelitian.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Peneliti menarik kesimpulan setelah hasil penelitian diuji kebenarannya. Peneliti membuat kesimpulan dari temuan dari hasil penelitian dengan memberikan penjelasan dalam bentuk deskriptif.

Data atau informasi yang telah dikumpulkan dalam suatu penelitian kualitatif perlu diuji keabsahannya (kebenarannya) melalui teknik-teknik berikut:

1. Triangulasi metode: jika informasi atau data yang berasal dari hasil wawancara misalnya, perlu diuji dengan hasil observasi dan seterusnya. Dengan ungkapan lain, kebenaran (keabsahan) informan diperiksa dengan teknik pengumpulan data yang berbeda.
2. Triangulasi peneliti: jika informasi yang diperoleh salah seorang anggota tim peneliti, diuji oleh anggota tim yang lain, berarti data diperiksa melalui peneliti (pengumpul data) yang berbeda.
3. Triangulasi sumber: jika informasi tertentu misalnya ditanyakan kepada responden yang berbeda atau antara responden dan dokumentasi.
4. Triangulasi situasi: bagaimana penuturan seorang responden jika dalam keadaan ada orang lain dibandingkan dengan dalam keadaan sendiri.
5. Triangulasi teori: apakah ada keparalelan penjelasan dan analisis atau tidak antara satu teori dengan teori yang lain terhadap data hasil penelitian. (Hamidi, 2010: 67-68)

Dengan ungkapan lain jika melalui pemeriksaan-pemeriksaan tersebut ternyata tidak sama jawaban responden atau ada perbedaan data atau informasi yang ditemukan maka keabsahan data "diragukan keabsahannya". Dalam keadaan seperti itu peneliti harus melakukan pemeriksaan lebih lanjut informasi yang mana yang benar (absah, sohih).

Triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah triangulasi metode dan sumber. Teknik triangulasi dilakukan dengan menanyakan hal yang sama dan mengumpulkan data-data berupa informasi dari buku dan dokumen yang ada, pencatatan informasi dari observasi lapangan, serta dengan wawancara mendalam kepada informan. Hasil analisis data akan menjadi dasar penarikan kesimpulan induktif dan akan digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti.

### 3. Hasil dan Pembahasan

Peneliti akan menyajikan data primer yang didapatkan dari wawancara dengan informan berkaitan dengan kecemasan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Selanjutnya analisis data berdasarkan hasil wawancara, kemudian akan menguraikan tentang beberapa hal, yaitu bagaimanakah pemustaka menggunakan perpustakaan baik secara langsung maupun secara *online* melalui *website* perpustakaan.

Mahasiswa akan dilihat dari profil, frekuensi kunjungan, tujuan, dan bagaimana kecemasan yang dialami oleh mahasiswa saat menggunakan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro berdasarkan keenam sumber hambatan/ masalah pada kecemasan di perpustakaan, yang terdiri dari kenyamanan dan kepercayaan diri saat menggunakan perpustakaan (tentang *self efficacy*), proses pencarian informasi dan kecemasan perpustakaan (tentang *Information Search Process* (ISP)), hambatan dengan pegawai perpustakaan (tentang SDM), pentingnya memahami bagaimana menggunakan perpustakaan (tentang kognisi, pendidikan pemakai/orientasi perpustakaan), tingkat kenyamanan dengan teknologi yang ada di perpustakaan (tentang mekanik), dan tingkat kenyamanan dan keamanan saat di dalam gedung perpustakaan (tentang bangunan).

Sedangkan hal-hal yang akan diuraikan berdasarkan wawancara dengan pustakawan, pengelola gedung, dan pengelola komputer dan *website* adalah mengenai kroscek dari sudut pandang mereka.

Informan ditentukan berdasarkan kriteria yang sudah dijelaskan sebelumnya, lalu peneliti melakukan observasi di UPT Perpustakaan Undip. Kemudian peneliti menetapkan 16 informan untuk diwawancarai. Informan terdiri dari 10 orang mahasiswa S-1 Universitas Diponegoro, 3 orang pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro, 1 orang pengelola gedung UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro, dan 1 orang pengelola jaringan komputer UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro dan 1 pengelola *website* perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.



### 3.1 Frekuensi dan Tujuan Pemustaka Menggunakan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro Secara Langsung dan Online

Mahasiswa di Universitas Diponegoro memiliki kebutuhan informasi yang beragam selama masa studinya. Sumber informasi yang ada sangat banyak, pihak Universitas Diponegoro pun juga menyediakan akses informasi berupa UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro yang memiliki berbagai layanan yang dapat dimanfaatkan mahasiswa. Selain itu Universitas Diponegoro juga mengikuti perkembangan jaman dengan membuat *website* perpustakaan yang beralamatkan di [www.digilib.undip.ac.id](http://www.digilib.undip.ac.id) dan [www.perpus.undip.ac.id](http://www.perpus.undip.ac.id) agar mahasiswa dapat mengakses perpustakaan secara *online*. Mahasiswa mengakses perpustakaan dengan frekuensi yang beragam ada yang sebulan sekali sampai seminggu tiga kali, ada pula yang sesuai kebutuhan seperti yang dinyatakan oleh informan berikut ini:

“Gak mesti ya seminggu berapa kali, kalau sekiranya tugasnya emang *urgent* ya ke sini sih, paling 2 atau 1.” (Nok, 13 Maret 2017)

Hal yang sama juga diungkapkan oleh informan berikut yaitu:

“Kalau ada praktikum sih biasanya kalo ga pas ada tugas-tugas. Kalau lagi tugas akhir gini ya tiap hari. Dulu awal-awal sering, pertengahan malah jarang soalnya jarang ada praktikum.” (Dina, 13 Maret 2017)

Sedangkan frekuensi menggunakan perpustakaan secara *online* informan Angga menjelaskan bahwa dia belum pernah menggunakan *website* perpustakaan Universitas Diponegoro. Hal yang serupa juga dialami oleh informan Saiful, dia menjelaskan bahwa dia tidak tahu adanya *website* perpustakaan. Jadi Angga dan Saiful sama-sama belum pernah menggunakan *website* perpustakaan Universitas Diponegoro sama sekali. Hal sebaliknya dijelaskan oleh informan yang pernah menggunakan *website* UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro seperti Muhammad dan Irfan namun mereka jarang menggunakan *website* perpustakaan Universitas Diponegoro.

Berbeda sekali dengan informan Meiza dan Estin menjelaskan bahwa mereka sering menggunakan perpustakaan secara *online*. Meiza menjelaskan bahwa dia sering menggunakan *website* perpustakaan untuk mencari *e-journal* yang berhubungan dengan skripsi. Estin menjelaskan bahwa dia sering menggunakan *website* perpustakaan. Estin paham cara mengakses jurnal-jurnal *online* di *website* perpustakaan Universitas Diponegoro karena dulu pernah mendapatkan tutorial mengakses jurnal ketika pihak UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro

mengadakan *roadshow* ke jurusannya yaitu jurusan keperawatan.

Tujuan mereka menggunakan perpustakaan pun beragam, Seperti pernyataan berikut ini:

“Ngerjain tugas, belajar, nyari referensi, bacaan.” (Bachrun, 13 Maret 2017)

Hal serupa juga dikatakan oleh informan berikut ini:

“Pertama ke UPT karena musimnya ppkn dulu suka ngumpul di sini, trus buat internetan di lantai dua ini terus buat ngerjain skripsi kadang suka baca-baca sama pinjem bukunya aja sih.” (Meiza, 13 Maret 2017)

Dari pernyataan informan tersebut dapat diketahui bahwa informan mengunjungi UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro memiliki berbagai tujuan, antara lain untuk mencari buku, mengakses *wifi*, belajar, mencari jurnal dan mengerjakan tugas, hingga mengerjakan penelitian ataupun skripsi.

Dalam memanfaatkan perpustakaan dengan berbagai tujuan tersebut pemustaka dapat terkena kecemasan di perpustakaan (*library anxiety*). Fenomena ini dianggap sebagai kecemasan yang wajar dan dapat diterima, dan kemudian dapat menetralkan seiring berjalannya waktu. Kecemasan di perpustakaan memiliki enam dimensi/ aspek penyebab *library anxiety* yang akan dibahas berikut ini.

### 3.2 Kenyamanan dan Kepercayaan Diri Saat Menggunakan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro

Penyebab kecemasan di perpustakaan memiliki banyak aspek. Aspek yang pertama, kenyamanan dan kepercayaan diri saat menggunakan perpustakaan terdiri dari perasaan ketidakmampuan yang dialami mahasiswa ketika melakukan penelitian atau mencari tugas di perpustakaan, dan tidak nyaman menggunakan perpustakaan secara langsung maupun secara *online*.

Perasaan kurang mampu ketika melakukan penelitian atau mencari tugas di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro dialami oleh Irfan yang merasa tidak percaya diri karena ragu-ragu ketika mengerjakan tugas yang diberikan dari dosennya, namun dia tetap berusaha dan pasrah apabila diharuskan untuk revisi.

Kemudian informan ini memiliki jawaban yang berbeda yaitu sebagai berikut:

“Menurut saya ya lumayan.” (I Gusti, 13 Maret 2017).

Kata lumayan yang diucapkan I Gusti sebenarnya menggambarkan keadaan yang setengah-setengah, keraguan atau ketidakpercayaan diri. Sedangkan informan lainnya seperti berikut.

“Iya, sangat mampu.” (Muhammad, 13 Maret 2017).

Diketahui bahwa informan Muhammad merasa sangat mampu ketika melakukan penelitian atau mencari tugas di perpustakaan.

Dari berbagai pendapat dapat diketahui bahwa ada mahasiswa Universitas Diponegoro yang merasa kurang mampu, ada yang merasa ragu-ragu, dan ada yang merasa mampu dan yakin pada dirinya bahwa dia dapat melakukan penelitian atau mencari tugas di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

Perasaan lainnya yaitu mengenai kenyamanan menggunakan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Dari keseluruhan informan menjawab dengan jawaban yang sama yaitu mereka merasa nyaman menggunakan perpustakaan untuk mencari informasi.

Dari penelitian diketahui bahwa keseluruhan mahasiswa menganggap penting keberadaan perpustakaan dan mereka nyaman menggunakannya, namun apabila pemustaka ditanya mana yang lebih disukai, antara menggunakan perpustakaan secara langsung dengan mengunjungi perpustakaan atau menggunakan pencarian secara *online*. Maka berikut ini beberapa jawaban dari informan:

“Langsung, soalnya kayak kurang, kurang apa ya. Maksudnya kalo di internet tuh harus bisa milah-milah gitu yang bisa dimasukin yang mana yang nggak yang mana. Kalo di perpus tuh kayak semuanya bisa.” (Angga, 13 Maret 2017)

Hal serupa juga dinyatakan oleh informan sebagai berikut:

“Langsung, lebih lengkap.” (Muhammad, 13 Maret 2017)

Informan Angga lebih menyukai mengunjungi perpustakaan secara langsung karena hasil pencarian/koleksinya lebih banyak yang bisa dipakai daripada materi hasil pencarian di internet. Muhammad juga menyukai menggunakan perpustakaan secara langsung seperti Angga karena menurutnya hasil pencarian koleksi yang dia inginkan lebih lengkap ketimbang secara *online*. Hal berlawanan dinyatakan oleh informan berikut ini:

“Online, Ya pakai asal Google aja nanti kan biasanya nemu “pdf-pdf” gitu.” (Saiful, 13 Maret 2017)

Menurut Saiful, dirinya lebih menyukai pencarian secara *online* ketimbang langsung ke perpustakaan karena sangat mudah menemukan file-file berformat “.pdf” yang dia butuhkan cukup dengan mencari di mesin pencarian Google. Sedangkan informan berikut ini menyukai dan nyaman menggunakan keduanya dinyatakan seperti ini:

“Menurut saya keduanya sama baiknya.” (I Gusti, 13 Maret 2017)

“Suka dua-duanya, tergantung juga sih. Jadi kalau referensi, tergantung referensinya yang

dibutuhin apa. Kalau misalnya kayak misalnya tentang penyakit. Tentang penyakit kan nggak harus di Indonesia seperti apa karena memang kan ilmu tentang penyakit itu kan umum dan biasanya yang lebih maju itu kan luar negeri. Kalau kayak gitu mungkin ada kalanya saya *online*, ada kalanya saya harus nyari referensi lokal, tapi kalau kayak gitu seringnya *online* kan maksudnya buku mengenai penyakit secara umum kayak gitu udah banya tu di *e-book* luar negeri kan banyak yang bisa *download*.” (Estin, 13 Maret 2017)

Informan Gusti dan Estin mengaku menyukai kedua cara baik itu melakukan pencarian secara langsung ke perpustakaan atau melalui *online*.

Dari kutipan-kutipan wawancara tersebut dapat dinyatakan bahwa ada mahasiswa yang menyukai menggunakan perpustakaan secara langsung daripada melakukan pencarian *online*, ada pula yang sebaliknya, dan ada pula yang memilih untuk melakukan keduanya.

Kecemasan di perpustakaan dengan ditandai ketidaknyamanan menggunakan perpustakaan secara langsung tidak ditunjukkan oleh keseluruhan informan. Sedangkan kecemasan di perpustakaan dengan ditandai ketidaknyamanan menggunakan perpustakaan secara langsung ditunjukkan dengan informan yang lebih memilih mengakses perpustakaan secara *online*.

Dapat dikatakan bahwa kecemasan di perpustakaan pada aspek yang pertama ini dialami oleh sebagian mahasiswa Universitas Diponegoro karena perasaan kurang mampu ketika melakukan penelitian atau mengerjakan tugas di perpustakaan dan lebih nyaman menggunakan pencarian literatur secara *online* daripada mencari di perpustakaan secara langsung. Walaupun ada yang merasa kurang mampu menggunakan perpustakaan untuk menunjang kegiatan akademisnya mereka tetap mengunjungi dan memanfaatkan perpustakaan secara langsung.

### 3.3 Proses Pencarian Informasi dan Kecemasan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro

Aspek yang ke-dua dari kecemasan di perpustakaan mengenai proses pencarian informasi (Information Search Process (ISP)) dan kecemasan di perpustakaan terdiri dari mahasiswa tidak mengerti bagaimana caranya untuk memulai penelitian, mahasiswa merasa mempersempit topik pencarian adalah hal yang tidak mudah, tidak nyaman ketika mencari informasi, tidak tahu apa saja koleksi di perpustakaan, merasa cemas, kewalahan, malu, stres menggunakan perpustakaan, merasa terlalu banyak informasi yang ada sehingga menimbulkan kebingungan dan takut melewatkan informasi yang penting.

Seseorang mencari informasi karena ada kesenjangan antara pengetahuan yang dia miliki dan yang ingin dimiliki. Tahapan proses pencarian informasi menurut Khultau ada enam tahapan, meliputi: permulaan (inisiasi), seleksi, eksplorasi, formulasi, koleksi dan presentasi. (Kampen, 2003)

Dari hasil penelitian diketahui bahwa keseluruhan informan menjawab mengerti/paham mengenai bagaimana caranya untuk memulai penelitian anda di perpustakaan. Seperti yang dijelaskan oleh informan berikut ini:

“Tahu. Dari dateng nukerin KTM sama kartu, masuk, masukin itu ke tujuannya itu, naik ke lantai 2. Terus nyari bukunya di komputer, nyari di rak. Kalo mau baca di situ ya baca di situ, kalo mau pinjem ya pinjem.” (Angga, 13 Maret 2017)

Diketahui bahwa informan Angga mengetahui cara memulai penelitian bila dikaitkan dengan ISP yaitu dimulai dari kedatangan di perpustakaan (tahap inisiasi), lalu menukarkan KTM (Kartu Tanda Mahasiswa), masuk ke dalam perpustakaan, lalu naik ke lantai dua, lalu mencari nomer klasifikasi buku di komputer OPAC yang disediakan (tahap seleksi topik), lalu mencari fisik buku tersebut di rak (tahap eksplorasi). Kemudian membaca di tempat (tahap formulasi), atau langsung meminjam apabila hendak meminjam (tahap koleksi).

Dalam proses pencarian informasi selain terdapat tahapan-tahapan tersebut, sangatlah penting untuk mempersempit topik penelitian agar fokus pada satu tema yang khusus dan hasil informasi yang didapatkan nantinya cocok/sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan.

Sedangkan mempersempit topik penelitian dirasa sulit oleh informan berikut:

“Susah. Karena kan harus ada persetujuan dari dosen, misal kita maunya ini terus ini nggak mau kan sama aja. Nggak di ACC juga gitu.” (Anita, 13 Maret 2017)

Hal berlawanan dinyatakan oleh informan berikut ini:

“Mudah. Topik penelitianku kan Willingness to Pay (WTP) itu tentang kemampuan bayar masyarakat, itu dah spesifik.” (Angga, 13 Maret 2017)

Dari kutipan wawancara tersebut pernyataan Anita mengandung kecemasan pada aspek proses pencarian informasi dimana Anita merasa susah karena topik miliknya yang sudah dipersempit belum tentu disetujui dosen. Sedangkan Angga merasakan hal yang sebaliknya yaitu mudah saja mempersempit topik penelitiannya secara spesifik.

Selain mempersempit topik pencarian, mengetahui apa saja koleksi yang tersedia di perpustakaan merupakan hal yang bermanfaat karena

akan memperluas wawasan, ketika wawasan luas maka hal tersebut dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang kita hadapi, sehingga rasa cemas juga dapat teratasi karena yakin dengan wawasan yang dimiliki. Seperti pernyataan informan berikut.

“Banyak banget sih, itu pernah nyari buku ekonomi, terus PPKN, agama, apalagi ya, hmm statistik, itu banyak sih.” (Dina, 13 Maret 2017)

Dari pernyataan di atas diketahui bahwa Dina mengetahui banyak jenis koleksi perpustakaan bukan cuma koleksi yang sesuai dengan jurusannya saja yaitu peternakan melainkan koleksi di bidang ekonomi, PPKN, agama, statistik, dan sebagainya. Hal serupa juga diungkapkan oleh informan sebagai berikut.

“Sastra ada, saya gimana ya saking banyaknya koleksinya saya nggak hafal apa aja ya, selain psikologi ada buku sastra, politik, buku-buku teks untuk jurusan-jurusan yang ada di seluruh Universitas Diponegoro saya kira ada semua sih.” (Irfan, 13 Maret 2017)

Irfan menyatakan bahwa koleksi yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro itu sangat banyak, sampai-sampai dia tidak hafal. Namun dia bisa menjelaskan dengan baik koleksi apa saja yang dimiliki perpustakaan selain bidang psikologi yang merupakan jurusannya, yaitu sastra, politik, dan buku-buku teks untuk semua jurusan yang ada di Universitas Diponegoro.

Namun beberapa informan justru kurang paham apa saja sumber daya koleksi yang dimiliki perpustakaan. Seperti pada pernyataan kedua informan berikut.

“Kalau aku sih kurang tahu ya. Soalnya saya nyarinya sesuai sama jurusan saya.” (Saiful, 13 Maret 2017)

“Kurang tahu ya, saya biasanya cuma cari yang berkaitan dengan jurusan saya perikanan.” (Muhammad, 13 Maret 2017)

Menurut Saiful, dia kurang tahu apa saja koleksi perpustakaan karena dia hanya mencari koleksi di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro sesuai dengan jurusannya saja. Hal serupa juga diungkapkan oleh Muhammad yang mengetahui koleksi perpustakaan sebatas pada bidang perikanan saja, karena dia terbiasa mencari tentang perikanan. Ketidaktahuan mereka mengenai apa saja koleksi di perpustakaan dapat menyebabkan kecemasan di perpustakaan, selain itu penyebab lain yaitu perasaan negatif mereka terhadap perpustakaan. Sangat wajar apabila mereka mengalaminya saat awal-awal perkuliahan karena pengalaman menggunakan perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu pengalaman yang baru dan belum terbiasa.

Kecemasan ketika awal-awal menggunakan perpustakaan diungkapkan oleh empat informan dengan kecemasan yang berbeda-beda pada setiap



informan. Irfan cemas apabila tidak menemukan buku dengan cetakan tahun tertentu dia menganggap hal tersebut sulit baginya dan apabila tidak menemukan maka dia harus mencari di tempat lain. Berbeda dengan Estin yang bingung dengan penataan buku dan jumlah buku yang begitu banyak namun semakin bertambah semester semakin paham. Sedangkan Angga mengalami kecemasan pada saat awal saja dan berangsur menghilang karena sudah semakin familiar dengan perpustakaan.

Dari hasil penelitian tersebut diketahui bahwa terdapat kecemasan pada aspek yang kedua (proses pencarian informasi dan kecemasan di perpustakaan secara umum) terungkap beberapa mahasiswa Universitas Diponegoro tidak mengerti bagaimana caranya untuk memulai penelitian, mahasiswa merasa mempersempit topik pencarian adalah hal yang tidak mudah, serta kecemasan ketika awal-awal menggunakan perpustakaan.

#### 3.4 Hambatan dengan Staf UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro

Aspek yang ke-tiga dari *library anxiety* yaitu hambatan dengan staf perpustakaan terdiri dari mahasiswa merasa staf tidak ramah dan tidak membantu, tidak nyaman meminta bantuan dari staf, merasa mengganggu kalau meminta bantuan, dan enggan/ tidak mau meminta bantuan staf karena malu dianggap tidak mampu.

Menurut hasil wawancara, beberapa mahasiswa merasa staf UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro bersikap ramah, seperti yang dinyatakan oleh informan sebagai berikut:

“Menurut saya ramah. Menurut saya kualitas keramah tamahannya semakin lama semakin membaik jika dibandingkan awal saya ke sana. Mungkin awalnya karena masih maba kan belum tau apa-apa. Jadi mungkin masih sering bertanya. Kalau sekarang udah tau langsung seperti apa mau pinjam tu seperti apa prosedurnya, jadi menurut saya cukup ramah sih.” (I Gusti, 13 Maret 2017)

I Gusti merasa bahwa staf bersikap ramah kepadanya. Bahkan menurutnya kualitas keramah tamahannya semakin lama semakin membaik jika dibandingkan waktu awal dia ke perpustakaan, karena awalnya dia adalah mahasiswa baru yang masih belum paham terkait perpustakaan, jadi dia sering bertanya ke staf. Namun sekarang sudah paham prosedurnya misalkan mau meminjam buku.

Sedangkan ada juga yang menjawab setengah-setengah seperti pernyataan berikut ini:

“Ada yang ramah ada yang nggak. Lupa kayaknya di lantai tiga, terlalu cuek gitu.” (Nok, 13 Maret 2017)

Informan Nok menganggap bahwa ada sebagian staf yang ramah dan ada sebagian staf yang

tidak ramah, misalnya staf di lantai tiga yang dianggapnya terlalu cuek.

Ada pula informan yang dengan tegas menyatakan bahwa staf bersikap tidak ramah seperti kutipan wawancara berikut ini:

“Enggak, jujur sih menurut saya enggak ramah. Kurang ramah gitu. Bagian pertama di depan pintu masuk ini, trus sama yang di atas juga lantai dua. Nggak ramahnya gimana? Kurang senyum juga. Kalau saya tanya judes jutek juga.” (Meiza, 13 Maret 2017)

Menurut Meiza, staf UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro kurang atau tidak ramah. Staf yang dianggapnya tidak ramah berada di dekat pintu masuk yaitu staf yang melayani peminjaman kunci loker. Kemudian staf yang dianggap tidak ramah yaitu staf yang di lantai dua yaitu ruang sirkulasi karena kurang senyum dan apabila dia bertanya ditanggapi dengan judes dan jutek.

Dari beberapa pernyataan tersebut diketahui bahwa staf dinilai ramah dan tidak oleh pemustaka. Bagi pemustaka yang menganggap bahwa staf tidak ramah hal tersebut merupakan salah satu bentuk hambatan di perpustakaan.

Hambatan lain yaitu mengenai informan yang merasa mengganggu staf UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro jika bertanya, terlihat dalam pernyataan-pernyataan berikut ini:

“Sedikit. Soalnya dulu kan baru ya kayak nggak tau apa-apa gitu. Lagi ada yang nggobrol juga.” (Anita, 13 Maret 2017)

“Kadang sih iya, misal lagi sibuk, tiba-tiba datang takutnya kayak ngganggu gitu lo. Misalnya ibunya mbak lagi sibuk saya, oh brarti saya nanti waktu berikutnya seperti itu sih.” (Meiza, 13 Maret 2017)

“Ya kadang takut ganggu.” (Nok, 13 Maret 2017)

Anita merasa apabila dia bertanya ke staf yang sedang mengobrol maka akan sedikit mengganggu mereka, dulu dia bertanya karena dia sebagai mahasiswa baru yang belum tahu apa-apa. Sedangkan Meiza kadang merasa mengganggu staf apabila dia bertanya, apabila staf sedang sibuk, tiba-tiba dia datang, dia takut seakan mengganggu mereka. Misalnya ada staf yang bilang sedang sibuk kepadanya, maka diadatang lagi bertanya pada waktu berikutnya. Dan nok juga sependapat dengan Meiza yang kadang takut mengganggu staf kalau bertanya kepada mereka.

Dari pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa ada yang merasa sedikit mengganggu dan ada yang merasa kadang mengganggu staf hal tersebut juga merupakan bentuk dari kecemasan di perpustakaan pada aspek hambatan dengan staf karena mahasiswa

akan sungkan untuk bertanya karena takut mengganggu.

Selain sungkan staf perpustakaan dianggap sibuk sendiri ketika mahasiswa meminta bantuan seperti pernyataan berikut ini.

“Sibuk sendiri iya, main *handphone*, kalau tanya nggak ditanggapi.” (Meiza, 13 Maret 2017)

“Ya. Main hp? Ya he’eh.” (Nok, 13 Maret 2017)

Menurut Meiza staf UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro sibuk sendiri ketika dia meminta bantuan, staf memakai *handphone*, dan apabila dia bertanya tidak ditanggapi. Serupa dengan pernyataan Nok, bahwa staf sibuk sendiri memainkan *handphonenya*.

Dari sudut pandang lain staf UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro memberikan pendapatnya sebagai informan:

Pernyataan pertama oleh Ketua Sub Bagian Pelayanan Sirkulasi

“Kalau menurut saya, kita sudah berusaha semaksimal mungkin dengan baik sesuai bidang kita ini termasuk dalam pelayanan pengembalian dan peminjaman.” (Bu Haryani, 13 Maret 2017)

Bu Haryani menjelaskan bahwa para petugas sirkulasi sudah melayani pemustaka dengan ramah karena mereka sudah berusaha semaksimal mungkin dengan baik sesuai bidang perpustakaan yang termasuk dalam pelayanan pengembalian dan peminjaman.

Pernyataan kedua oleh Ketua Sub Bagian Pelayanan Referensi sebagai berikut.

“Sudah ramah. Tergantung pengunjung saja, saya usahakan seramah-ramahnya.” (Pak Susilo, 13 Maret 2017)

Pak Susilo merasa sudah ramah tapi tergantung pengunjung saja, tetapi pak Susilo mengusahakan seramah-ramahnya.

Pernyataan pertama oleh Ketua Sub Bagian Pelayanan Buku Tandon:

“Kalau dari saya, ya menurut saya sudah berusaha ramah terhadap semua.” (Bu Anita, 13 Maret 2017)

Bu Anita menjelaskan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf buku tandon sudah berusaha ramah terhadap semua.

Ketiga staf perpustakaan tersebut sama-sama memberikan pendapat bahwa pelayanan yang diberikan sudah diusahakan seramah mungkin untuk mahasiswa. Meski demikian masih ada mahasiswa yang menganggap staf UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro tidak/kurang ramah, sibuk sendiri, dan takut bertanya karena akan merasa mengganggu staf.

### 3.5 Pentingnya Pemahaman Bagaimana Menggunakan Perpustakaan

Aspek yang ke-empat dalam *library anxiety* yaitu pentingnya memahami bagaimana menggunakan perpustakaan terdiri dari mahasiswa menganggap perpustakaan tidak terorganisir dengan baik, pengetahuan tentang perpustakaan terbatas, tidak pernah mengikuti orientasi perpustakaan, bimbingan perpustakaan, bimbingan bibliografi, dan bimbingan literasi informasi.

Pada aspek ini beberapa mahasiswa menganggap bahwa perpustakaan tidak terorganisir dengan baik, terlihat pada pernyataan pernyataan berikut ini:

“Menurut saya kalau penataan buku cukup membingungkan, karena ada beberapa judul yang harusnya di kategori yang sama itu ada di rak yang berbeda. Itu yang agak membingungkan menurut saya.” (I Gusti, 13 Maret 2017)

“Belum. Kurang *sign*.” (Anita, 13 Maret 2017)

“Dulu pas awal-awal belum, sekarang sudah.” (Estin, 13 Maret 2017)

Menurut I Gusti, perpustakaan tidak terorganisir dengan baik, dia menjelaskan bahwa penataan buku cukup membingungkan, karena ada beberapa judul yang harusnya di kategori yang sama itu ada di rak yang berbeda. Itu yang agak membingungkan menurut dia. Sedangkan menurut Anita perpustakaan belum terorganisir dengan baik karena kurang tanda atau rambu-rambu. Dan menurut Estin dulu perpustakaan belum terorganisir dengan baik, namun seiring waktu sekarang ini sudah membaik.

Sedangkan kurang pemahannya mengenai fasilitas dan layanan yang dimiliki UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro terdapat pada pernyataan informan berikut ini.

“Setahu saya cuma buku sama *wifi* dan akses *e-journal* itu aja.” (I Gusti, 13 Maret 2017)

“Yang aku tau sih *wifi*, terus ya kan perpustakaan pasti ada layanan peminjaman buku sih mbak gitu, tapi itu yang saya tahu itu aja. Yang lainnya nggak tau.” (Irfan, 13 Maret 2017)

Dari pernyataan Gusti diketahui bahwa dia cuma mengetahui layanan dan fasilitas perpustakaan berupa buku, *wifi* dan akses *e-journal*. Tidak jauh berbeda dengan Irfan yang mengetahui layanan dan fasilitas perpustakaan sekedar *wifi* dan peminjaman buku, padahal ada banyak sekali layanan dan fasilitas yang disediakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

Dari sudut pandang lain Pak Rio sebagai kepala perpustakaan memberikan pernyataan terkait UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro sebagai berikut.

“Kami untuk menyediakan informasi yang memudahkan pemustaka untuk memanfaatkan layanan : sudah diberi 1. Tata tertib, petunjuk, informasi ruangan melalui *website*, papan informasi yang ditempel/ diletakkan di *hall*/ masing-masing layanan, di tangga ada keterangan berapa denda, tata cara penelusuran OPAC di dinding untuk penelusuran seperti ada *guidance* mekanisme pinjam yang sudah ada *banner*, *web* juga sudah diinfokan. Layanan lain untuk memakai *e-journal*, *e-book* ada *roll banner* di *hall*. Layanan yang dianggap strategis, juga di papan pengumuman, mahasiswa yang telat mengembalikan buku di papan. Sudah sedemikian rupa menata dan meletakkan rambu-rambu, ruang solat, toilet. Di buku saku kan sudah tertera sekaligus larangan.” (Pak Rio, 13 Maret 2017)

Pak Rio menjelaskan bahwa untuk menyediakan informasi yang memudahkan pemustaka untuk memanfaatkan layanan perpustakaan: sudah diberi 1. Tata tertib, petunjuk, informasi ruangan melalui *website*, papan informasi yang ditempel/ diletakkan di *hall*/ masing-masing layanan, di tangga ada keterangan berapa denda, tata cara penelusuran OPAC di dinding untuk penelusuran seperti ada *guidance* mekanisme pinjam yang sudah ada *banner*, *web* juga sudah diinfokan. Layanan lain untuk memakai *e-journal*, *e-book* ada *roll banner* di *hall*. Layanan yang dianggap strategis, juga di papan pengumuman, mahasiswa yang telat mengembalikan buku di papan. Sudah sedemikian rupa menata dan meletakkan rambu-rambu, ruang solat, toilet. Di buku saku kan sudah tertera sekaligus larangan.

Ketidakpahaman mengenai penataan dan pengaturan/ pengorganisasian di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro berkaitan dengan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki mahasiswa Universitas Diponegoro. Ada banyak cara untuk mendapatkan pengalaman dan pengetahuan tentang perpustakaan yaitu melalui orientasi perpustakaan, bimbingan perpustakaan, bimbingan bibliografi, dan bimbingan literasi informasi.

Menurut Pak Rio, terkait kegiatan Perpustakaan untuk pemustaka agar pemustaka memiliki pengetahuan yang cukup dan bisa memakai perpustakaan dengan efektif dan efisien:

PMB sudah ada Fakultas-Fakultas yang member muatan terkait penggunaan perpustakaan. Pustakawan kami member materi perpustakaan.

Ada beberapa program studi melalui dosen/ ketua departemen mengajak mahasiswa ke perpustakaan untuk *library visit*, petugas harus menjelaskan lalu dibagi menjadi kelompok lalu keliling.

Tahun kemarin *roadshow* ke seluruh fakultas, selama 3 hari pustakawan melakukan pameran koleksi, layanan *e-resources*, semua bertujuan untuk lebih mendekatkan ke pemustaka.

Ada kelompok di masing-masing fakultas yang menginisiasi penyelenggaraan yang melibatkan perpustakaan contohnya *library vaganza*, dan lain-lain.

Menurut Pak Rio juga bimbingan pemakai ada yang minta lewat surat untuk memberi pelatihan *e-resources*, *plagiarism*, dan sebagainya. Misal di NBC, Sampoerna *Corner*, pojok BNI pakai LCD dengan kapasitas 10 orang. Lalu program S-2 Keperawatan pakai ruang diskusi.

Acara tahunan yaitu sosialisasi ke pemustaka melalui *e-journal*, *tool-tools* yang dimiliki perpustakaan. Dalam satu hari bisa 2-3 kelas. Contohnya literasi informasi di ruang diskusi yang diselenggarakan pada triwulan 3 (antara bulan Agustus, September, Oktober).

Sosialisasi, seminar, *workshop* dibatasi jumlah orangnya karena kapasitasnya sekitar 50-65 orang saja. Cara daftar secara *online*. Infonya melalui Whatsapp, E-mail, dan medsos lainnya. *Feedbacknya* berupa undangan acara tersebut. Ada media sosial FB, LCC, grup dengan mahasiswa, BEM. Untuk menyebarkan informasi perpustakaan, produk, layanan, dan sebagainya supaya diketahui secara luas (sebagai bentuk promosi). Ada juga *single password* untuk *e-resources* untuk menggunakan layanan *e-resources* di luar Universitas Diponegoro.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pada aspek yang ke-empat terdapat kecemasan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro yang ditandai dengan mahasiswa Universitas Diponegoro yang menganggap perpustakaan tidak terorganisir dengan baik, kurangnya pengetahuan mahasiswa Universitas Diponegoro mengenai fasilitas dan layanan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro, dan ada mahasiswa Universitas Diponegoro yang belum pernah mengikuti orientasi perpustakaan, bimbingan perpustakaan, bimbingan bibliografi, dan bimbingan literasi informasi.

### 3.6 Kenyamanan dengan Teknologi yang Ada di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro

Aspek yang ke-lima dari *library anxiety* yaitu kenyamanan dengan teknologi yang ada diperpustakaan terdiri dari mahasiswa tidak nyaman menggunakan katalog, tidak nyaman menggunakan komputer OPAC dan peralatan lain seperti alat untuk menyecan KTM untuk buku kunjungan, dan alat RFID (*Radio Frequency Identification*) dengan menggesekkan buku agar tidak berbunyi saat melewati pintu keluar perpustakaan.

Hasil penelitian mengenai kenyamanan menggunakan katalog yang ada di komputer UPT

Perpustakaan Universitas Diponegoro ditunjukkan dalam pernyataan berikut.

“Iya, nyaman, gampang.” (Dina, 13 Maret 2017)

“Nyaman, tapi nggak gitu sering pake.” (Meiza, 13 Maret 2017)

Dari kedua pendapat yang serupa tersebut diketahui bahwa Dina dan Meiza merasa nyaman menggunakan katalog yang ada di komputer/OPAC.

Di pihak UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro salah satu informan memberikan pernyataan seperti berikut:

“Nyaman dan selama itu nggak tanya berarti sudah paham.” (Pak Pujo, 13 Maret 2017)

Pak Pujo menjelaskan bahwa OPAC dibuat agar mahasiswa Universitas Diponegoro merasa nyaman menggunakan dan selama pemustaka/mahasiswa Universitas Diponegoro tidak bertanya berarti sudah paham.

Selain menyediakan komputer untuk OPAC, UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro menyediakan komputer untuk mengisi daftar tamu/kunjungan sehari-hari. Dari hasil penelitian diketahui bahwa kenyamanan menggunakan komputer untuk mengisi daftar kunjungan dirasakan oleh hampir semua informan. Namun ketika peneliti mengamati seorang informan bernama Saiful hanya lewat begitu saja tanpa mengisi daftar kunjungan. Saat peneliti bertanya mengenai alasan mengapa dia tidak menyecan kartu tanda mahasiswanya informan menjawab dengan pernyataan sebagai berikut.

“Gak ngaruh mbak. Mau ke lantai berapa tinggal naik aja. Pas awal-awalkan dipencet dulu nulis dulu, trus pernah liat ada yang langsung masuk aja, jadi ikut-ikut. Pintu besi yang muter itu juga ga kekunci.” (Saiful, 13 Maret 2017)

Dari pendapat Saiful diketahui bahwa dia tidak mengerti maksud dan tujuan dari mengisi buku kunjungan di komputer yang disediakan, dia malah melewati pintu masuk begitu saja karena mengikuti mahasiswa lain yang langsung masuk tanpa menyecan atau menyetik data diri di komputer.

Sedangkan informan lain berpendapat sebagai berikut.

“Itu saya pernah pakai. Kalau saya nyaman. Kekurangannya itu dulu pernah infra merahnya kurang jalan sih scannya.” (Irfan, 13 Maret 2017)

Dari pendapat tersebut diketahui bahwa Irfan pernah memakai alat untuk menyecan KTM di komputer kunjungan. Dia juga mengomentari masalah infra merah yang kurang lancar saat dipakai untuk menyecan KTM.

Hal lain mengenai pemahaman dan kenyamanan menggunakan peralatan di UPT

Perpustakaan Universitas Diponegoro yaitu alat untuk menggesek buku yang sudah dipinjam agar menghilangkan bunyi ketika melewati pintu sensor dijelaskan oleh informan berikut.

“Iya itu aku pernah ga bisa. Gak tau, iya bunyi waktu pinjem pertama kali.” (Nok, 13 Maret 2017)

“Kalau saya tahunya baru kemarin sih mbak pas pinjem itu, saya jarang pinjem sih, pinjem kalau butuh pas ada tugas-tugas aja. Kalau nggak salah dulu tuh yang nggesekin petugasnya, sekarang kita sendiri. cuma kalau cara kerjanya dari prosesnya itu saya nggak tau tujuannya untuk apa.” (Irfan, 13 Maret 2017)

Dari pernyataan tersebut diketahui Nok pernah tidak menggunakan menggunakan alat RFID ketika meminjam buku, karena tidak tahu dia tidak menggesek buku di alat RFID yang mengakibatkan pintu di lantai satu UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro berbunyi, itu adalah alat agar menghindari pemustaka mengambil/membawa buku keluar dari perpustakaan tanpa meminjam. Padahal Nok sudah meminjam buku ke petugas tapi dia tidak menyelesaikan prosedur akhir peminjaman yaitu menggesekkan buku ke alat RFID. Serupa dengan Nok yang tidak paham, Irfan juga tidak paham maksud dan tujuan menggesek buku, karena dia biasa dibantu petugas, dan akhir-akhir ini dia baru melakukannya sendiri.

Informan juga berpendapat bahwa ketika menggunakan alat RFID mereka diingatkan oleh staf seperti dua pernyataan berikut ini.

“Selalu diingeting sih, nggak pernah lupa. Selalu diingetin dan udah terbiasa.” (Estin, 13 Maret 2017)

“Paham, soalnya di sana agak ketat sih, kalau disuruh keluar kan nanti misalnya ditanya ama pustakawan bawa apa itu mbak. Ini cuma bawa ini aja kok buk. Trus dilihat pas mau keluar dilihat pasti kalau bawa buku dibilangin, jadi agak ketat sih.” (Meiza, 13 Maret 2017)

Estin selalu diingatkan oleh staf UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro untuk menggunakan alat tersebut saat meminjam buku. Meiza juga berkata bahwa staf UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro menegur ketika membawa buku diingatkan untuk menggunakan alat tersebut.

Dari penelitian diketahui pada aspek ke-lima *library anxiety* pada mahasiswa Universitas Diponegoro yang tidak ditunjukkan, namun ada mahasiswa yang kurang paham dan mengerti maksud dan tujuan dari peralatan teknologi yang disediakan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro.

### 3.7 Kenyamanan dan Keamanan Saat Berada di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro

Aspek yang ke-enam dari *library anxiety* yaitu kenyamanan saat di dalam gedung perpustakaan terdiri dari mahasiswa merasa perpustakaan terlalu besar, membingungkan, kewalahan, dan tidak merasa nyaman dan aman di perpustakaan.

Mengenai ukuran perpustakaan, beberapa informan berpendapat sebagai berikut:

“Menurut saya sih sejauh perpustakaan yang pernah saya kunjungi ini yang paling besar. Bingung gak sih? Gak sih. Kalau misal petunjuknya ada ga bingung.” (Saiful, 13 Maret 2017)

“Iya, paling besar menurut saya.” (Muhammad, 13 Maret 2017)

“Hmm..cukup besar ya.” (Meiza, 13 Maret 2017)

“Menurut saya udah cukup besar. Menurut saya udah bagus sih untuk perbandingan dengan perpus fakultas, UPT lebih besar.” (I Gusti, 13 Maret 2017)

Beberapa informan di atas menyatakan ukuran perpustakaan yang besar namun pada saat ditanya apakah membuat mereka merasa takut atau membuat seakan-akan tersesat di dalamnya mereka menjawab tidak, biasa saja.

Selain mengenai ukuran perpustakaan, pihak UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro memberi pendapat mengenai pencahayaan, suhu, udara, dan desain interior di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro informan berpendapat bahwa:

“Masing-masing ruangan 25°C ada yang diturunkan agar sejuk diatur sampai 25°C. Sudah cukup dibantu dengan lampu dan jendela. Kebersihan ada petugas yang ditunjuk untuk mengkoordinir ada SOP. Antisipasi *weeding*/ penyiangan tahun kemarin pakai jasa untuk menjaga buku agar tidak dimakan kutu atau pemakan buku lainnya. Suara berisik kalau dari kita pasti sudah tahu dan sesuai etika.” (Pak Rio, 13 Maret 2017)

Informan dari pihak perpustakaan yaitu Pak Rio menjelaskan bahwa masing-masing ruangan bersuhu 25°C ada yang diturunkan agar sejuk diatur sampai 25°C. Untuk pencahayaan sudah cukup dibantu dengan lampu dan jendela. Untuk kebersihan ada petugas yang ditunjuk untuk mengkoordinir ada SOP. Adapun untuk antisipasi *weeding*/ penyiangan tahun kemarin pakai jasa untuk menjaga buku agar tidak dimakan kutu atau pemakan buku lainnya. Suara berisik kalau dari perpustakaan pasti sudah mengetahui dan sesuai etika.

Sedangkan menurut informan mahasiswa Irfan, Dina, dan Gusti berpendapat bahwa suhu, udara dan interiornya nyaman-nyaman saja, namun ada sisi

ruangan yang kurang terang, mahasiswa juga mengeluhkan kerusakan toilet yang berada di lantai dua yang tak kunjung diperbaiki. Sedangkan menurut pendapat informan di pihak perpustakaan ada perawatan dan perbaikan apabila perpustakaan mengalami kerusakan seperti pada pernyataan ini.

“Lingkungan setiap hari, penempatan tanaman hias supaya hijau rimbun. Insidensil seperti wastafel rusak diperbaiki oleh petugas perbaikan, penggunaan genset saat padam listrik. Rutin kalau volume besar dan mendesak contohnya dulu gedung ini ada rongga. Untuk perbaikan kamar mandi, layanan ruangan sesuai urgensi, anggaran, dan skala prioritas. Tentunya masih ada peningkatan lagi.” (Pak Rio, 13 Maret 2017)

Pak Rio menjelaskan bahwa lingkungan setiap hari dirawat, penempatan tanaman hias sedemikian rupa supaya hijau rimbun. Insidensil seperti wastafel rusak diperbaiki oleh petugas perbaikan, penggunaan genset saat padam listrik. Perbaikan rutin kalau volume besar dan mendesak contohnya dulu gedung ini ada rongga. Untuk perbaikan kamar mandi, layanan ruangan sesuai urgensi, anggaran, dan skala prioritas. Tentunya masih ada peningkatan lagi.

Padahal kenyataan di lapangan hasil dari observasi peneliti diketahui memang terlihat toiletnya rusak dan belum bisa dipakai sampai sekarang seperti yang diungkapkan oleh para mahasiswa.

Lalu dari penelitian diketahui mahasiswa merasa perpustakaan adalah tempat yang nyaman untuk belajar, namun ada beberapa yang tidak merasa demikian seperti Angga dan Meiza dalam pernyataannya berikut ini.

“Kalo dateng siang gitu kadang penuh jadi nggak bisa dipake cuma bisa pinjem terus keluar. Nggak dapet tempat duduk gitu? Iya.” (Angga, 13 Maret 2017)

“Agak berisik. Kadang kalau bisa sih dikasih sekat gitu lo, tapi kalau nggak memungkinkan emang nggak bisa gitu biar sama-sama nyaman aja sih.” (Meiza, 13 Maret 2017)

Angga merasa perpustakaan kadang kurang nyaman karena saat dia berkunjung di siang hari suasananya terlalu ramai sehingga dia tidak bisa duduk dan belajar di sana, dia hanya bisa meminjam buku lalu keluar. Sedangkan menurut Meiza suasana di perpustakaan kurang nyaman untuk belajar karena agak berisik, Dia menyarankan agar perpustakaan diberi sekat kalau memungkinkan agar semua pengunjung merasa nyaman.

Untuk masalah keamanan di perpustakaan sendiri semua informan menyatakan bahwa mereka merasa aman di perpustakaan. Misalnya saja pada pernyataan ketiga informan ini.



“Aman soalnya pakai loker sendiri-sendiri.” (Muhammad, 13 Maret 2017)

“Ya aman sih mbak, soalnya tasnya udah dititipkan ke loker.” (Irfan, 13 Maret 2017)

“Aman sih tadi leptopnya tak tinggal ke bawah ngambil *charger* aman nggak hilang.” (Dina, 13 Maret 2017)

Muhammad dan Irfan merasa aman di perpustakaan karena fasilitas loker yang disediakan perpustakaan sehingga tas bisa dimasukkan ke loker masing-masing. Sedangkan Dina merasa aman padahal sudah meninggalkan leptopnya di lantai satu karena mengambil *charger* miliknya di loker. Namun begitu perilaku Dina mengkhawatirkan dan sembrono, tidak seharusnya dia meninggalkan barang yang berharga begitu saja jauh dari pengawasannya.

Di sisi lain pihak perpustakaan lebih menjelaskan secara detail mengenai keamanan di perpustakaan yang terlihat pada pernyataan berikut ini. “CCTV berada di dalam dan luar gedung, di layanan, loker, ada 32 CCTV. Ini gedung lama, jadi teknologi belum terpasang, kita siapkan APAR, tabung sesuai standar yang diletakkan sesuai standar dari Damkar. Tabung juga sesuai standar untukantisipasi dari bencana dan bahaya yang timbul. Staf juga sudah dilatih untuk ancaman tersebut untuk meminimalisir bahaya yang lebih besar.” (Pak Rio, 13 Maret 2017)

Pak Rio menjelaskan tentang keamanan berupa CCTV yang berada di dalam dan luar gedung, di layanan, loker, ada 32 CCTV. UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro merupakan gedung lama, jadi teknologi belum terpasang, perpustakaan menyiapkan APAR, tabung sesuai standar yang diletakkan sesuai standar dari Damkar. Tabung juga sesuai standar untukantisipasi dari bencana dan bahaya yang timbul. Staf UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro juga sudah dilatih untuk ancaman tersebut untuk meminimalisir bahaya yang lebih besar.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa pada aspek yang ke-enam ini kecemasan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro ditandai dengan perasaan negatif berupa ketidaknyamanan karena saat belajar di sana ada sisi dari ruangan yang kurang terang sehingga tidak nyaman untuk membaca, terkadang UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro terlalu ramai dikunjungi mahasiswa sehingga sulit untuk mendapatkan tempat duduk, dan terkadang suasananya berisik.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah peneliti lakukan, dapat disimpulkan bahwa aspek kecemasan di perpustakaan (*library anxiety*) yang ada UPT Perpustakaan Undip dialami oleh setiap

mahasiswa terdapat pada setiap aspek yang berbeda-beda.

Pada aspek yang pertama yaitu perasaan kurang mampu ketika melakukan penelitian atau mencari tugas di UPT Perpustakaan Undip dialami oleh beberapa mahasiswa.

Aspek yang ke-dua, proses pencarian informasi dan kecemasan di perpustakaan terdiri dari mahasiswa tidak mengerti bingung bagaimana caranya untuk memulai penelitian, mahasiswa merasa mempersempit topik pencarian adalah hal yang tidak mudah, kurang tahu apa saja koleksi di perpustakaan.

Aspek yang ke-tiga, hambatan dengan staf perpustakaan terdiri dari mahasiswa merasa staf tidak/kurang ramah, dan merasa mengganggu kalau meminta bantuan.

Aspek yang ke-empat, pentingnya memahami bagaimana menggunakan perpustakaan terdiri dari mahasiswa menganggap perpustakaan tidak terorganisir dengan baik, pengetahuan mereka tentang perpustakaan terbatas, tidak pernah mengikuti orientasi perpustakaan, pendidikan pemakai.

Aspek yang ke-lima, kenyamanan dengan teknologi yang ada di perpustakaan diketahui bahwa mahasiswa kurang memperhatikan petunjuk menggunakan komputer OPAC dan peralatan lain seperti alat untuk menyecan KTM untuk buku kunjungan, dan alat RFID.

Aspek yang ke-enam, kenyamanan saat di dalamgedung perpustakaan terdiri dari mahasiswa merasa perpustakaan terlalu besar, membingungkan, dan kurang merasa nyaman di perpustakaan dikarenakan pencahayaan yang kurang, bising saat siang hari, dan toilet yang rusak.

#### Daftar Pustaka

- Carlile, Heather. 2007. “*The Implications of LibraryAnxiety for AcademicReference Services: a Review of The Literature. Australian Academic & Research Libraries*”. Vol 38 no 2 pp 12 9 -14Z.
- Emzir. 2012. *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hamidi. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Press.
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kampen, Doris J. Van. 2003. “*Library Anxiety, The Information Search Process And Doctoral Use Of The Library*”. Dissertation in the Department of Educational Studies in the College of Education at the University of Central Florida Orlando, Florida.

- Mellon, Constance. 1986. *“Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development”*. College and Research Libraries. Vol..47 no.2.
- Moleong, J. Lexy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.