

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Mahasiswa tingkat pertama biasanya memiliki pengetahuan yang minim tentang perpustakaan perguruan tinggi mereka, karena belum mengetahui dengan pasti apa saja yang dimiliki oleh perpustakaan perguruan tinggi, seperti koleksi yang ada pada perpustakaan, fasilitas dan layanan apa saja yang ada pada perpustakaan. Hal tersebut memunculkan perasaan canggung ketika berada pada perpustakaan. Perasaan canggung tersebut muncul akibat adanya perasaan cemas dengan kondisi perpustakaan, apakah mahasiswa tingkat pertama tersebut dapat menemukan informasi yang mereka cari. Perasaan cemas tersebut merupakan hal yang wajar di alami oleh seseorang ketika mengunjungi tempat yang baru, ataupun melakukan hal hal yang tidak pernah lakukan. Kecemasan dapat terjadi karena respon emosional yang mereka rasakan dan hal tersebut sangat asing bagi mereka (Fatmawati, 2019).

Kecemasan yang dapat terjadi pada mahasiswa tingkat pertama ketika berada di perpustakaan pada saat mengunjungi perpustakaan pertama kali salah satunya adalah mereka takut untuk tidak dapat memanfaatkan layanan yang di sediakan oleh perpustakaan. Pemustaka dapat merasa cemas ketika mereka tidak dapat menggunakan atau mengoperasikannya, sehingga mereka tidak mendapatkan informasi yang di inginkan. Contoh layanan yang dapat menimbulkan kecemasan adalah layanan jurnal elektronik. Jurnal elektronik sendiri saat ini sering di jumpai pada perpustakaan perguruan tinggi. Adanya layanan jurnal elektronik ini dapat membantu pemustaka dalam mencari referensi. Dalam penelitian yang berjudul “Kajian Pemanfaatan Jurnal Online Pada Perpustakaan Universitas Riau Pekanbaru” menunjukkan bahwa pemustaka memanfaatkan layanan jurnal elektronik pada perpustakaan tersebut umumnya 1-2 kali setiap minggunya, dengan presentase sebanyak 67,86% dan waktu yang biasanya digunakan untuk menelusuri jurnal elektronik dalam 1-2 jam sebanyak

61,43%. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan jurnal elektronik tersebut digunakan dengan baik oleh mahasiswa Universitas Riau sendiri (Hasan, 2013).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi pemustaka merasakan cemas adalah ketika mereka merasa tidak dapat mengoperasikan sistem elektronik yang ada pada perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi saat ini banyak yang menggunakan teknologi sebagai media penunjang fasilitas perpustakaan. Seperti penggunaan katalog online. Katalog online dapat memudahkan pengguna untuk mencari koleksi secara cepat. Katalog online yang saat ini sering di gunakan adalah OPAC (*Online Public Access Catalog*). Pada penelitian yang dilakukan oleh Monisa, 2013 yang berjudul “Persepsi Kemudahan Dan Kegunaan Opac Perpustakaan Unair” menunjukkan bahwa penggunaan OPAC akan lebih mudah pada saat akan menelusuri informasi tentang koleksi yang ada di perpustakaan daripada katalog manual. Ketika ingin mencari koleksi, pengguna hanya mengetikkan keyword tentang koleksi tersebut. Penelitian yang di lakukan pada perpustakaan Universitas Airlangga ini menunjukkan bahwa OPAC di perpustakaan Universitas Airlangga ini sebesar 56% responden menganggap bahwa peletakan koleksi pada perpustakaan sesuai dengan apa yang tertera pada katalog tersebut. Sebanyak 39% responden merasa bahwa OPAC tersebut sesuai dengan penemuan informasi yang di inginkan. Akan tetapi tidak semua mahasiswa dapat mengakses informasi melalui katalog online.

Selain itu, pemustaka juga dapat merasakan kecemasan ketika berada di perpustakaan adalah pemustaka takut ataupun ragu untuk berinteraksi terhadap staf perpustakaan. Pemustaka takut untuk menanyakan suatu informasi yang dibutuhkan kepada pustakawan, karena mereka takut dianggap tidak mengerti perpustakaan. Seperti pada penelitian Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kecemasan Di Perpustakaan (Library Anxiety) Terhadap Efektifitas Pemanfaatan Perpustakaan Oleh Mahasiswa Di Perpustakaan Pusat Universitas Airlangga” oleh Susantari, 2008, menunjukkan bahwa kecemasan yang sering di rasakan oleh pemustaka adalah ketika pemustaka berinteraksi dengan pustakawan sebanyak 67,68%. Pemustaka tidak

berinteraksi kepada putakawan, karena menganggap pustakawan memiliki kesibukan lebih, sehingga pemustaka tidak mengganggu kesibukan dari pustakawan.

Karena kecemasan yang dapat di alami oleh mahasiswa, mahasiswa lebih memilih untuk tidak mengunjungi perpustakaan daripada mereka terlihat kebingungan ketika berada di perpustakaan. Kecemasan mahasiswa ketika berada di perpustakaan tersebut dapat mempengaruhi tingkat kunjungan mahasiswa ke perpustakaan, mahasiswa takut untuk menemukan hal hal yang tidak sesuai dengan harapan mereka. Seperti pada artikel yang di terbitkan oleh kompasiana.com yang menunjukkan bahwa sebanyak 35,4% mahasiswa tidak pernah mengunjungi perpustakaan karena beberapa faktor, salah satunya mahasiswa seringkali takut tidak menemukan buku yang mereka cari, kemudian membayangkan suasana perpustakaan yang terlihat membosankan. Dengan demikian maka kecemasan yang dialami oleh mahasiswa dapat berdampak pada tingkat kunjungan mahasiswa di perpustakaan.

Istilah yang sering di gunakan ketika seseorang mencemaskan suatu hal ketika berada pada perpustakaan adalah *library anxiety*. *Library Anxiety* sendiri pertama kali diteliti oleh Constance Mellon. Dalam penelitian tersebut ditemukan sebanyak 75 hingga 85 persen siswa yang di teliti, menggambarkan perpustakaan dengan hal kecemasan, bingung, dan takut akan terjadi hal hal yang tidak di inginkan. Siswa siswa tersebut menyebutkan bahwa ketika mahasiswa mengunjungi perpustakaan, ada hal hal yang menjadikan mereka takut untuk datang pada perpustakaan, seperti memandang gedung perpustakaan yang sangat besar dan terlalu luas, sedangkan pada penelitian tersebut, perpustakaan memiliki tiga lantai saja. Mereka merasa tersesat ketika berada berada di perpustakaan. Perasaan tersesat tersebut muncul karena ukuran gedung dari perpustakaan, kurangnya informasi tentang letak koleksi, dan bagaimana mereka harus memulai hal apa yang harus mereka lakukan (Mellon, 1986).

Kecemasan yang terjadi pada perpustakaan juga berbeda pada setiap Negara, karena berbagai perbedaan yang terjadi antar negara. Seperti pada penelitian yang di

lakukan oleh Shehata dan Elglab, 2019 membandingkan kecemasan akan perpustakaan antara mahasiswa yang belajar di Mesir dan Saudi Arabia. Dalam artikel yang berjudul “*Library Anxiety among Undergraduate Students: A Comparative Study on Egypt and Saudi Arabia*” ini menunjukkan bahwa tingkat kecemasan yang terjadi di perpustakaan pada mahasiswa Mesir dan Mahasiswa Arab Saudi memiliki tingkatan yang berbeda. Salah satunya, pada penelitian tersebut menemukan bahwa pada negara Arab Saudi kualitas pelayanan hingga fasilitas yang ada di perpustakaan di tunjukkan secara maksimal dan professional. Sedangkan pada perpustakaan akademik Mesir, di temukan terdapat banyak masalah yang terjadi ketika mahasiswa ingin mengakses informasi pada perpustakaan akademik. Faktor yang menjadi penyebab dalam penelitian ini terletak pada lingkungan perpustakaan, status perpustakaan dan pengetahuan yang di miliki, dan fasilitas yang di miliki oleh perpustakaan tersebut. Dengan demikian maka mahasiswa Mesir lebih merasakan kecemasan dibandingkan dengan mahasiswa Arab Saudi.

Penelitian lain yaitu penelitian yang di lakukan oleh Abusin dkk, 2011 dengan judul “*Sudanese Library Anxiety Constructs*” menunjukkan bahwa pada mahasiswa sudan memiliki pengalaman yang dapat memicu munculnya kecemasan ketika berada di perpustakaan. Pada penelitian tersebut, sebanyak 88 persen mahasiswa mengungkapkan perasaan takut dan cemas ketika melibatkan perpustakaan perguruan tinggi mereka sebagai referensi untuk penelitian pertama mereka. Kecemasan yang terjadi pada mahasiswa Sudan lebih pada permasalahan yang berhubungan dengan kenyamanan dan keamanan perpustakaan, seperti penataan dan kebersihan ruangan yang disediakan perpustakaan, lokasi perpustakaan yang dekat dengan tempat yang ramai, hingga kurangnya keamanan pada loker yang disediakan oleh perpustakaan. Kemudian kecemasan yang terjadi pada mahasiswa Sudan terjadi akibat adanya kegelisahan ketika area perpustakaan tidak dipisah berdasarkan jenis kelamin mahasiswa.

Penelitian sebelumnya yang membahas tentang library anxiety lainnya adalah penelitian yang berjudul “Pengaruh *Library Anxiety* Terhadap Pemanfaatan Jurnal Elektronik (Ejournals Subscribed) Pada Mahasiswa Angkatan 2016 Universitas Diponegoro”. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat pengaruh antara *library anxiety* terhadap pemanfaatan layanan jurnal elektronik di perpustakaan. Hubungan *library anxiety* terhadap pemanfaatan layanan jurnal elektronik ini bersifat negatif, dimana ketika pemustaka mengalami *library anxiety*, maka pemanfaatan layanan jurnal elektronik akan menurun. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila seseorang mengalami kecemasan pada perpustakaan, maka mereka akan lebih sedikit dalam memanfaatkan layanan jurnal elektronik tersebut (Atna dkk, 2016).

Perpustakaan dapat meminimalisir adanya kecemasan perpustakaan dengan berbagai media. Misalnya memberikan pelatihan atau sosialisasi tentang perpustakaan, memberikan informasi informasi tentang layanan perpustakaan, ataupun yang lainnya. Seperti pada penelitian yang berjudul “Pengaruh Pendidikan Pengguna Terhadap Pemanfaatan Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Udayana” oleh Dewi dkk, 2016 menunjukkan bahwa adanya edukasi untuk pemustaka dapat mempengaruhi secara signifikan pemanfaatan perpustakaan yang di lakukan pemustaka. Edukasi pada pemustaka ini di lakukan pada saat pertama kali awal semester, yaitu pada masas orientasi mahasiswa tingkat pertama. Dengan adanya pendidikan pengguna tentang perpustakaan perpustakaan dapat meminimalisir adanya kecemasan mahasiswa pada perpustakaan.

Pada penelitian yang di lakukan oleh Cahyaningtyas dan Rohmiyati, 2019 yang berjudul “Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Library Anxiety Pada Pemustaka Di Perpustakaan SMA Negeri 1 Tegal” menemukan bahwa pendidikan pemakai yang di ikuti oleh siswa mempengaruhi kecemasan yang dialami oleh pemustaka ketika berada di perpustakaan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pendidikan pemakai yang ada pada SMAN 1 Tegal berpengaruh terhadap *library anxiety* pada pemustakanya. Terdapat perbedaaan yang signifikan terhadap *library anxiety* ketika

sebelum siswa mengikuti pendidikan pemakai dengan sesudah mengikuti kegiatan pendidikan pemakai. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pendidikan pemakai mempengaruhi terhadap library anxiety yang di hadapi oleh pemustaka.

Penelitian ini akan membahas permasalahan tentang kecemasan pada perpustakaan (library anxiety) yang di alami oleh mahasiswa tingkat pertama. Penelitian ini akan mengidentifikasi bagaimana bentuk dari kecemasan yang di alami oleh mahasiswa tahun pertama. Bagaimana perilaku mahasiswa tahun pertama ketika mereka mengalami kecemasan ketika berada di perpustakaan. Penelitian ini akan menggunakan teori yang di kembangkan oleh Swigon. Teori tersebut merupakan perkembangan dari teori *Library Anxiety Scale (LAS)* oleh Bostick. Teori tersebut adalah teori P-LAS.

Penelitian sebelumnya yang di lakukan dengan menggunakan teori P-LAS adalah penelitian yang berjudul “Kecemasan Pemustaka Di Kalangan Pemustaka Upt Perpustakaan Universitas Diponegoro” oleh Pratiwi dan Jumino, 2017 menunjukkan bahwa pada perpustakaan Universitas Diponegoro, hasil dari responden dominan menunjukkan sikap tidak percaya diri mengenai wawasan yang di miliki tentang perpustakaan, seperti sumber koleksi yang ada di perpustakaan dan juga bagaimana cara mencari koleksi tersebut. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketika mahasiswa merasakan kecemasan ketika berada di perpustakaan, maka mahasiswa akan jarang memanfaatkan koleksi yang di miliki oleh perpustakaan. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa ketika pemustaka merasa cemas, pemustaka akan cenderung untuk tidak memanfaatkan koleksi yang ada di perpustakaan.

Penelitian dengan judul “Library Anxiety Pada Mahasiswa Tingkat Pertama di Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya” meneliti pada perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta di Surabaya. Penelitian ini akan meneliti pada mahasiswa tingkat pertama Perguruan Tinggi Swasta yang ada di Surabaya. Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta dipilih karena pada penelitian penelitian sebelumnya lebih

sering membahas *library anxiety* yang terjadi pada mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri Surabaya, sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana kecemasan mahasiswa Perguruan Tinggi Swasta yang ada di Surabaya. Perpustakaan Perguruan Swasta yang di pilih adalah perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, dan STIE Perbanas Surabaya. Penelitian ini di lakukan pada universitas tersebut karena pada perpustakaan tersebut di temukan beberapa faktor yang dapat menimbulkan kecemasan pada mahasiswa perguruan tinggi tersebut.

Pada Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya, mahasiswa merasa pustakawan di perpustakaan tidak aktif dalam menawarkan bantuan terhadap pemustaka. Seperti yang dikatakan pada penelitian yang berjudul “Pengukuran Kesenjangan (Gap) Kualitas Layanan Perpustakaan UK Petra dengan Metode Servqual” menunjukkan bahwa keaktifan staf perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya untuk menanyakan kebutuhan ataupun menawarkan bantuan kepada pengguna masih rendah yaitu skor -1,47, padahal pemustaka mengharapkan keaktifan dari pustakawan dalam menawarkan bantuan kepada pengguna (Kansil dan Sutapa, 2013). Kemudian pada Universitas STIE Perbanas Surabaya, mahasiswa STIE Perbanas Surabaya merasa kurang nyaman dengan kondisi pada perpustakaan, seperti pada penelitian yang berjudul “Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas Ruang Layanan Pada Perpustakaan Stie Perbanas Surabaya” menunjukkan bahwa pengguna yang akan ke perpustakaan STIE Perbanas Surabaya merasa kurang nyaman dengan tangga yang menjadi akses untuk menuju ke perpustakaan. perpustakaan berada pada lantai 4 dan tangga tersebut terlalu sempit sehingga mengganggu kenyamanan pengguna dengan presentase 48% (Anggawati, 2014).

Penelitian sebelumnya yang meneliti tentang kecemasan pengguna di perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya adalah penelitian dari Chafiliah, 2015. Penelitian ini membahas tentang gambaran dari kegelisahan kegelisahan yang di rasakan oleh mahasiswa tahun pertama, dimana mahasiswa tahun pertama masih

kurang untuk berkunjung di perpustakaan. Rata rata mahasiswa tahun pertama mengunjungi perpustakaan untuk mencari bahan dari tugas kuliah, untuk mengikuti pelatihan pengguna, ataupun menghadiri acara acara tertentu. Mahasiswa tahun pertama juga tidak menemui kesulitan ketika mencari koleksi yang mereka cari, karena mereka dapat mencari sumber referensi lainnya. Adapula yang merasa kebingungan karena mahasiswa tahun pertama tersebut benar benar membutuhkan koleksi tersebut (Chafiliah, 2015).

I.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Bagaimana identifikasi *Library Anxiety* mahasiswa tingkat pertama di Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui gambaran *Library Anxiety* mahasiswa tingkat pertama di Perpustakaan Perguruan Swasta Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan juga wawasan tentang dunia informasi dan peprustakaan. Penelitian ini dapat menjadi referensi tentang kecemasan yang terjadi di perpustakaan. Penelitian ini juga dapat di jadikan sebagai bahan rujukan ataupun bahan penelitian selanjutnya tentang kecemasan pada perpustakaan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai bahan perpustakaan perguruan tinggi dalam memperbaiki pelayanan yang di miliki perpustakaan, khususnya untuk meminimalisir adanya kecemasan yang di rasakan oleh pemustaka. Selain itu juga dapat di jadikan sebagai bahan evaluasi pelayanan yang telah di berikan oleh perpustakaan.

1.5 Tinjauan Pustaka

Dari Rumusan masalah yang telah di jabarkan, penelitian ini menggunakan tinjauan pustaka yang dapat di jadikan sebagai acuan dan batasan dalam penelitian ini.

1.5.1 Kecemasan pengguna pada Perpustakaan (*Library Anxiety*)

Kecemasan merupakan suatu hal yang sering di alami oleh manusia ketika mereka mengalami hal hal yang tidak pernah mereka lakukan sebelumnya. Kecemasan tersebut dapat muncul kapan saja dan dimana saja. Kecemasan juga dapat muncul ketika seseorang berada pada perpustakaan untntuk pertama kalinya.

Kecemasan perpustakaan atau *Library Anxiety* muncul pertama kali pada penelitian yang di lakukan oleh Constance Mellon dengan judul “*Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development*” (Mellon, 1986). Dengan metode penelitian kualitatif, Mellon menggambarkan kecemasan pada perpustakaan sebagai perasaan yang di miliki oleh seseorang ketika pertama kali datang ke perpustakaan. Pada penelitian tersebut, Mellon memaparkan bahwa 75 hingga 85 persen responden yang di teliti mengatakan perasaan ketika mengunjungi perpustakaan pertama kali adalah perasaan yang menjurus pada hal hal yang menggambarkan ketakutan dan juga kecemasan, seperti perasaan bingung , tidak berdaya, memiliki hal hal yang tidak mereka suka, tersesat, hingga takut apabila hal hal yang asing bagi mereka selalu datang. Menurut Mellon, kecemasan yang dialami oleh pengguna perpustakaan dapat berkurang dengan adanya interaksi antara pustakawan dengan pengguna. Dengan kata lain pustakawan dapat memberikan waktu yang cukup banyak untuk pemustaka. Materi materi yang dapat di berikan dapat berupa mengembangkan strategi pencarian

informasi, bagaimana menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan. pustakawan harus meyakinkan pada pemustaka bahwa mereka dapat membantu mereka dalam kegiatan apapun.

Menurut Bostick dalam McPherson, 2015 mahasiswa tingkat pertama cenderung memiliki pengetahuan tentang perpustakaan yang sangat sedikit. Sedikitnya pengetahuan tentang perpustakaan tersebut dapat menambah pemikiran bahwa perpustakaan merupakan sesuatu yang asing bagi mereka. Bostick dalam Anwar dkk (2012) membuat penelitian guna mengetahui apakah dengan metode kuantitatif, kecemasan pada perpustakaan dapat di ukur dengan secara akurat. Bostick membuat alat pengukuran untuk mengukur tingkat kecemasan seseorang ketika berada di perpustakaan yaitu *Library Anxiety Scale (LAS)*. Sejak berkembangnya metode pengukuran tersebut, banyak studi yang menggunakan LAS sebagai alat untuk mengukur kecemasan pada perpustakaan dan mengembangkan konsep tersebut. Salah satu penelitian yang menggunakan metode LAS yang kemudian mengembangkannya adalah Doris J. Van Kampen dengan teori M-LAS, Mumtaz A. Anwar dengan teori AQAK, dan Marzena Swigon dengan teori P-LAS.

Menurut Van Kampen mengembangkan metode LAS ketika metode tersebut kurang memuat informasi yang dapat menggambarkan kecemasan pada perpustakaan pada masa ini. Pada konsep LAS tersebut tidak menggambarkan keadaan dimana mulai munculnya internet sebagai media yang di gunakan pada perpustakaan, sehingga masih sedikit penelitian yang tidak melibatkan internet sebagai salah satu instrument penelitian. Metode pengukuran LAS yang di kembangkan oleh Kampen adalah *Multidimensional Library Anxiety Scale (MLAS)*. Metode ini tidak mengubah metode LAS, tetapi menambahkan beberapa instrumen yang dapat mendukung penggunaan internet sebagai penunjang informasi untuk responden (Kampen, 2004).

Selain Van Kampen, metode LAS juga di kembangkan oleh Anwar. Metode pengukuran kecemasan pada perpustakaan yang di kembangkan oleh Anwar adalah

metode AQAK. Anwar mengembangkan metode AQAK karena metode LAS yang di ungkapkan Bostick kurang mencakup keadaan yang terjadi pada saat ini. Anwar melakukan penelitiannya pada mahasiswa sarjana di Universitas Kuwait. Penelitiannya menemukan bahwa metode LAS di modifikasi karena alasan budaya dan juga keadaan sekitar. Metode AQAK di susun berdasarkan 43 pertanyaan yang merepresentasikan komponen dari metode tersebut.

Metode LAS juga di kembangkan oleh Marzena Swigon dengan nama Polish Library Anxiety Scale (P-LAS). P-LAS di kembangkan Marzena Swigon di Negara Polandia. Pada Negara Polandia, LAS kurang cocok untuk di terapkan, karena permasalahan yang terjadi pada perpustakaan pada umumnya adalah berkaitan dengan sumber koleksi yang ada pada perpustakaan tersebut. Perpustakaan Polandia kekurangan sumber koleksi, seperti kurangnya jumlah buku yang disediakan, hingga koleksi yang tidak beragam (Swigon, 2011). P-LAS terdiri dari 6 aspek, yaitu

1. Barriers with staff

Staf perpustakaan merupakan salah satu unsur yang penting dalam perpustakaan. pustakawan harus memberikan pelayanan yang maksimal agar pemustaka merasakan kepuasan di dalamnya. Pustakawan memiliki tuntutan untuk memberikan layanan yang terbaik pada pustakawan. Pustakawan harus mengetahui bagaimana karakteristik yang di miliki oleh pemustakanya, karena dalam menghadapi pemustaka pustakawan harus mengetahui bagaimana karakteristik pribadi pemustaka (Hermanto, 2016). Hambatan yang terjadi terkait dengan staf perpustakaan mengacu pada persepsi pemustaka, apakah staf perpustakaan memiliki sifat yang sangat terbuka atau memiliki sifat yang mengintimidasi. Kemudian bagaimana perilaku yang di tunjukkan oleh staf perpustakaan tersebut, apakah menunjukkan sikap yang dapat di dekati atau tidak, menunjukkan sikap terlalu sibuk untuk diberikan pertanyaan atau tidak (Onwuegbuzie dan Jiao, 2000).

2. *Affective barriers*

Pada komponen ini, mengukur bagaimana perasaan yang di rasakan oleh pemustaka. Hambatan afektif yang di rasakan oleh pemustaka mengacu pada perasaan yang mengacu pada ketidakmampuan pemustaka ketika menggunakan berbagai hal yang ada di perpustakaan. Kepercayaan diri mereka terhadap pengetahuan yang di miliki oleh pemustaka tentang perpustakaan. Perasaan yang di rasakan oleh pemustaka menjadi hambatan mereka ketika berada di perpustakaan dapat menyebabkan pemustaka memiliki perasaan cemas ketika berada di perpustakaan (Onwuegbuzie dan Jiao, 2000).

3. *Technological barriers*

Perpustakaan saat ini sering melibatkan teknologi sebagai penunjang layanan yang mereka miliki. Tingkat kenyamanan dengan teknologi dan sebagaimana berlaku untuk perpustakaan mengacu pada bagaimana pemustaka nyaman ketika menggunakan teknologi di dalam perpustakaan (Bowers, 2010). Hambatan dengan teknologi dapat terjadi ketika pemustaka kurang menguasai teknologi yang ada di perpustakaan (Swigon, 2011).

4. *Library knowledge barriers*

Pengetahuan pemustaka juga dapat menjadi salah satu faktor dari kecemasan pada perpustakaan. Pengetahuan pemustaka dapat berupa persepsi pentingnya memahami cara menggunakan perpustakaan melihat pada bagaimana persepsi pemustaka dalam memahami kepentingan memahami perpustakaan. Memahami apakah perpustakaan tersebut dapat membantu mereka mencari informasi atau tidak (Bowers, 2010). Hambatan dapat terjadi ketika pengetahuan yang mereka miliki tentang perpustakaan kurang memadai, sehingga mereka mengalami kesulitan ketika berada di perpustakaan, seperti tidak mengetahui bagaimana menggunakan layanan yang ada di perpustakaan (Swigon, 2011).

5. *Library comfort barriers*

Lingkungan perpustakaan dapat mengacu bagaimana keadaan dari perpustakaan tersebut. Bagaimana pemustaka dapat merasa nyaman ketika berada di perpustakaan. Tingkat kenyamanan saat berada di perpustakaan mengacu pada kenyamanan yang di rasakan ketika berada di perpustakaan. hambatan yang berhubungan dengan kenyamanan ketika berada di perpustakaan dapat terjadi ketika mereka merasa kurang nyaman dengan keadaan perpustakaan tersebut (Bowers, 2010).

6. *Resource barriers*

Koleksi perpustakaan merupakan suatu komponen yang penting dalam perkembangan sebuah perpustakaan. Koleksi perpustakaan merupakan sumber informasi yang di kemas dalam berbagai macam bentuk, seperti karya tulis, karya cetak, dan juga dapat berbentuk audiovisual. Koleksi perpustakaan sendiri memiliki berbagai nilai penting seperti mengandung konten yang berguna untuk menambah pengetahuan seseorang sebelumnya (Gunawan dkk, 2016). Koleksi perpustakaan juga akan terus berkembang sesuai dengan berkembangnya pengetahuan. Kecemasan yang berhubungan dengan koleksi perpustakaan terjadi karena kurangnya sumber koleksi yang di sediakan oleh perpustakaan. Kurang lengkapnya koleksi yang disediakan oleh perpustakaan dapat berupa kurang beragamnya subjek yang di sediakan, kurang beragamnya jenis koleksi, hingga kurangnya jumlah buku yang disediakan oleh perpustakaan (Swigon, 2011).

1.6 Definisi Konseptual

1.6.1 Kecemasan pengguna pada Perpustakaan (Library Anxiety)

Kecemasan pengguna terhadap pengguna dapat di ukur melalui beberapa metode, seperti metode Polish Library Anxiety Scale yang terdiri dari 6 aspek, yaitu

1. *Barriers with staff*

Hambatan dengan staf merupakan hambatan yang di rasakan oleh pemustaka ketika ingin berinteraksi dengan staf perpustakaan ketika pemustaka membutuhkan sesuatu.

2. *Affective barriers*

Hambatan afektif merupakan hambatan yang di alami oleh pemustaka ketika berada di perpustakaan, berupa rasa ketidakmampuan untuk menggunakan hal hal yang ada di perpustakaan.

3. *Technological barriers*

Hambatan yang berkaitan dengan teknologi merupakan hambatan yang di rasakan oleh pemustaka ketika mereka berhubungan dengan teknologi yang asing bagi pemustaka.

4. *Library knowledge barriers*

Hambatan tentang pengetahuan pemustaka tentang pemustaka merupakan hambatan yang di alami pemustaka ketika mereka memiliki pengetahuan yang kurang tentang apa saja yang berhubungan dengan perpustakaan.

5. *Library comfort barriers*

Hambatan yang berhubungan dengan kenyamanan ketika di perpustakaan merupakan hambatan yang di alami oleh pemustaka ketika mereka merasakan ketidaknyamanan ketika menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan.

6. *Resource barriers*

Hambatan mengenai sumber koleksi merupakan hambatan yang di rasakan oleh pemustaka ketika mereka merasa sumber koleksi yang kurang menunjang kebutuhan mereka.

1.7 Definisi Operasional

1.7.1 Kecemasan Pada Perpustakaan

Dari metode Polish Library Anxiety Scale, dapat di rumuskan indikator yang dapat menunjang pengukuran tersebut.

1. *Barriers with staff*

- Sikap pustakawan
- Perilaku yang ditunjukkan pustakawan

2. *Affective barriers*

- Perasaan pengguna
- Kepercayaan diri pengguna

3. *Technological barriers*

- Keterampilan pemustaka
- Ketersediaan alat teknologi di perpustakaan

4. *Library knowledge barriers*

- Pengetahuan pemustaka tentang layanan perpustakaan
- Pengetahuan tentang koleksi perpustakaan

5. *Library comfort barriers*

- Ketersediaan ruang perpustakaan
- Suasana ruangan Perpustakaan

6. *Resource barriers*

- Kesesuaian Koleksi Perpustakaan
- Keberagaman koleksi

1.8 Prosedur Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian

Berdasarkan tujuan dari permasalahan yang telah di jabarkan, penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Sugiyono merupakan tipe penelitian yang menguji variable mandiri, baik satu variable ataupun lebih. Penelitian deskriptif tidak membandingkan antar variable, tidak mencari hubungan antar variable. Penelitian deskriptif akan menggambarkan variable

penelitian tanpa melihat hubungan antar variable (Sugiyono, 2009). Jadi penelitian ini akan menggambarkan bagaimana kecemasan yang di alami oleh mahasiswa tingkat pertama.

1.8.2 Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini diambil dari beberapa Perguruan Tinggi Swasta yang berlokasi di Surabaya. Lokasi tersebut di pilih berdasarkan permasalahan dan fenomena tentang *library anxiety* yang telah di jelaskan dari data data penelitian terdahulu. Lokasi perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta yang di pilih adalah Perpustakaan Universitas Surabaya, Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya, Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, dan Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya. Perpustakaan STIE Perbanas sendiri pernah mendapatkan penghargaan dalam bidang penataan koleksi yaitu mendapat juara kedua dalam Bank Indonesia (BI) *Corner Award* kategori Perguruan Tinggi pada tahun 2019. Selain itu, pustakawan pada Universitas Kristen Petra Surabaya juga mendapatkan penghargaan sebagai pustakawan berprestasi dalam kompetisi tingkat Perguruan Tinggi Swasta pada tahun 2018. Universitas Surabaya juga pernah mendapatkan prestasi yaitu mendapatkan juara 1 pada pustakawan berprestasi tingkat Jawa Timur pada tahun 2012 yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional.

1.8.3 Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah yang general yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki karakteristik karakteristik tertentu yang telah di tetapkan sebelumnya oleh peneliti untuk mempelajari, mengamati yang kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009). Dengan demikian maka populasi pada penelitian ini merupakan mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta yang telah di pilih. Dengan demikian maka Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa tingkat pertama yang ada pada Perguruan Tinggi Swasta yang di pilih yaitu mahasiswa angkatan tahun 2019.

1.8.4 Metode Pengambilan Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang telah di tentukan pada populasi penelitian. Untuk menentukan sampel mana yang tepat untuk penelitian ini, maka perlu adanya teknik pengambilan sampel. Menurut Frankel dan Walen, 1993, jumlah sampel yang dapat di ambil ketika menggunakan metode penelitian secara deskriptif adalah minimal sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini, sampel yang di ambil sebanyak 120 mahasiswa, dengan masing masing Perguruan Tinggi sebesar 30 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan teknik Nonprobability sampling, dengan jenis purposive sampling. Teknik purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan sesuatu. Pada penelitian ini, sampel yang di pilih memiliki kriteria sebagai berikut

1. Pernah mengikuti kegiatan bimbingan pemakai yang disediakan perpustakaan
2. Pernah memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan minimal 1 kali.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahap awal dalam penelitian ini. Untuk mengambil data, peneliti menggunakan beberapa instrumen penelitian yang di gunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Data Primer

Data Primer merupakan sekumpulan data yang di dapatkan oleh peneliti secara langsung dengan berbagai teknik penelitian. Untuk mendapatkan data dari responden, penelitian ini menggunakan berbagai teknik, diantaranya adalah melalui kuisisioner, dan juga dengan melakukan wawancara singkat dengan responden (Sugiyono, 2009). Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data berupa memberikan beberapa pertanyaan ataupun pernyataan yang di tujukan oleh responden. Peneliti akan memberikan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan topik penelitian. Karena kondisi yang

tidak memungkinkan untuk peneliti terjun langsung di lapangan yang disebabkan oleh pandemi, kuisisioner yang di buat dan wawancara akan disebarakan melalui media online. Kuisisioner dibuat dengan menggunakan google form, kemudian link dari google form tersebut akan disebarakan oleh peneliti melalui Gmail, Whatsapp dan juga Line. Kemudian penelitian ini juga menggunakan teknik wawancara untuk menggali informasi yang dirasa belum di dapatkan secara jelas. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan Whatsapp.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sekumpulan data yang di dapatkan dari sumber luar, yang didapatkan dari data yang di ambil selain dari responden (Sugiyono, 2009). Data sekunder penelitian ini di dapatkan melauai penelitian terdahulu, referensi referensi lainnya baik berbentuk cetak maupun elektronik. Data data tersebut berguna untuk mendukung data yang telah di dapatkan dan juga dapat di jadikan sebagai acuan dalam penelitian ini.

1.9 Teknik Pengolahan Data

Setelah semua data telah terkumpul, peneliti perlu untuk melakukan kegiatan pengolahan data. Pengolahan data dapat di gunakan untuk mendapatkan ringkasan dari data yang telah terkumpul, dengan beberapa teknik (Siregar, 2014) yaitu

1. Editing

Editing merupakan proses dimana peneliti melakukan proses pengecekan serta pemeriksaan pada data yang telah di dapatkan dari kuisisioner. Kegiatan editing di lakukan agar tidak adanya data yang tidak sesuai dengan syarat syarat yang telah di tentukan oleh peneliti. Apabila terdapat data yang tidak sesuai ataupun terdapat kesalahan dan kekurangan data pada saat pengambilan, maka pada tahap ini dapat di perbaiki ataupun di tambah data tersebut dengan mengulangi pengambilan data atau dengan penyisipan data (interpolasi).

2. *Coding*

Setelah melalui proses editing, proses selanjutnya adalah proses coding. Proses coding merupakan proses dimana memberikan tanda atau kode pada setiap data yang termasuk pada kategori yang sama. Kode kode tersebut menggunakan angka maupun huruf. Pada penelitian ini, data responden akan di beri kode dengan menggunakan angka.

3. Tabulasi

Pada tahap ini, data data yang telah di beri kode tersebut kemudian data tersebut di masukkan pada tabel tabel tertentu yang telah di beri kode sesuai dengan kebutuhan analisis. Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan tahap tabulasi, peneliti dapat menggunakan SPSS sebagai media memasukkan data ke dalam tabel yang telah di berikan kategori kategori yang telah di tentukan sebelumnya.

1.10 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data pada penelitian ini menggunakan teknik penelitian deskriptif. Dimana peneliti akan menguraikan bagaimana bentuk bentuk dari kecemasan yang di alami oleh mahasiswa tingkat pertama ketika berada di perpustakaan. peneliti akan mendeskripsikan dan menjabarkan kecemasan kecemasan yang di alami oleh mahasiswa tingkat pertama dengan bentuk tabel dan di sesuaikan dengan konsep konsep yang telah di jabarkan sebelumnya. Untuk mengetahui gambaran kecemasan tersebut, peneliti menggunakan skala likert sebagai alat ukur dari variabel penelitian. Bentuk jawaban yang di sajikan adalah 4 kelas yang masing masing memiliki skor diantaranya adalah sangat setuju dengan skor 4, setuju dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1. Untuk menentukan tingkatan dari jawaban responden, membutuhkan perhitungan dengan rumus berikut ini.

$$I = \frac{R}{K}$$

Keterangan :

I = Interval

R = range

K = Kelas

Maka dapat di peroleh

$$I = \frac{4 - 1}{4}$$

$$I = 0,75$$

Dengan demikian, kategori dari jawaban responden terbagi menjadi 4 tingkat kecemasan, dimana semakin rendah skor rata rata yang didapatkan maka menunjukkan semakin rendahnya kecemasan dan jika mendapatkan skor yang semakin tinggi maka menunjukkan semakin tingginya kecemasan mahasiswa. Kategori jawaban tersebut adalah

Tabel 1.1 Kategori Jawaban

Kategori	Skor
Kecemasan Sangat Rendah	1.00 – 1.75
Kecemasan Rendah	1.76 – 2.50
Kecemasan Tinggi	2.51 – 3.25
Kecemasan Sangat Tinggi	3.26 – 4.00