

**KECEMASAN PENGGUNA (Library Anxiety) di PERPUSTAKAAN
(Studi Deskriptif Kecemasan Mahasiswa Sekolah Pascasarjana Universitas
Airlangga di Perpustakaan dengan Menggunakan Metode MLAS)**

Mutiarah Ahadah Suhartanti

ABSTRAC

Graduate school students in general still feel the library of anxiety associated with the collection, library staff, applied technology, the atmosphere around the library as well as their information search process. The phenomenon occurs because the background because of the factors of knowledge limitations. This study discusses the description of anxiety library in graduate student of Airlangga University. Doris Van Kampen, where the anxiety library can be measured through of six dimensions. The sampling technique used purposive sampling conducted on 84 students of graduate school of Airlangga University. The method used is descriptive quantitative method. Based on research, seen from the dimensions of comfort and confidence when using the library, graduate school students tend to feel uneasy when visiting the library alone 2,46. In the process of information retrieval, each graduate student has a feeling of different process greetings at each stage. From the dimensions of perceived barriers concerning staff, graduate school students tend to have feelings of discomfort when they ask for help 2,69. From the perceived dimension of importance to understanding how to use the library, graduate school students experience anxiety when not fully accessing the library's website of 2,52. From the comfort level dimension with technology as it applies to the library, an average of 2,50 graduate school students have an uneasy feeling when accessing OPAC. Furthermore, from the dimensions of the level while inside the library building, with an average of 2,14 graduate school students tend to be anxious with the form of a large library building and a lot of room.

Keyword: *Library Anxiety*, Program Graduated Students, Library Airlangga University

ABSTRAK

Mahasiswa sekolah pascasarjana pada umumnya masih merasakan adanya library anxiety yang berhubungan dengan koleksi, staf perpustakaan, teknologi yang diterapkan, suasana di sekitar perpustakaan serta proses pencarian informasi mereka. Fenomena tersebut terjadi karena dilatar belakangi oleh adanya faktor keterbatasan pengetahuan. Penelitian ini membahas mengenai gambaran library anxiety pada mahasiswa sekolah pascasarjana Universitas Airlangga. Doris Van Kampen, dimana library anxiety dapat diukur melalui 6 dimensi. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yang dilakukan pada 84 mahasiswa sekolah pascasarjana Universitas Airlangga. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif deskriptif. Berdasarkan penelitian, dilihat dari dimensi comfort and confidence when using the library, mahasiswa yang merasa tidak tenang ketika mengunjungi perpustakaan sendirian dengan rata-rata 2,46 tergolong rendah. Pada proses pencarian informasi, setiap mahasiswa pascasarjana memiliki perasaan yang berbeda-beda pada setiap tahapan. Dari dimensi perceived barriers concerning staff, mahasiswa memiliki perasaan tidak nyaman ketika akan meminta bantuan memiliki rata-rata 2,69 hal tersebut tidak semua mahasiswa sekolah pascasarjana merasa tidak nyaman ketika meminta bantuan ke pustakawan. Dari dimensi perceived importance to understanding how to use the library, mahasiswa yang mengalami kecemasan ketika belum sepenuhnya mengakses website perpustakaan memiliki nilai rata-rata rendah 2,52. Dari dimensi comfort level with technology as it applies to the library, rata-rata 2,50 tergolong rendah mahasiswa sekolah pascasarjana yang memiliki perasaan tidak nyaman ketika mengakses OPAC. Selanjutnya dari dimensi level while inside the library building, dengan rata-rata 2,14 tergolong rendah mahasiswa sekolah pascasarjana yang merasa cemas dengan bentuk gedung perpustakaan yang luas serta ruangan yang banyak.

Kata kunci: *Library Anxiety*, mahasiswa sekolah pascasarjana, perpustakaan. Universitas Airlangga

Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai peran utama untuk memenuhi kebutuhan informasi civitas akademik yang dinaungi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu perluasan dari ruang kuliah yang menyediakan sumber-sumber informasi dan layanan yang membantu mahasiswa untuk mencapai prestasi akademik (Song, Zhang, & Clarke, 2014). Tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung jalannya proses belajar mengajar di kalangan sivitas akademika. Bagi sebagian besar mahasiswa, kemampuan untuk memanfaatkan perpustakaan merupakan hal penting untuk keberhasilan menyelesaikan pendidikan di perguruan tinggi (Jiao & Onwuegbuzie, 2001).

Dalam penelitiannya, Jiao & Onwuegbuzie mengemukakan bahwa mahasiswa pascasarjana mengalami kecemasan dan kegelisahan dalam memenuhi kebutuhan belajar dan melakukan penelitian. Mahasiswa yang mengalami kecemasan perpustakaan pada tingkat tertentu berasumsi bahwa mahasiswa lain memiliki cukup kompetensi dan keterampilan untuk mengakses kebutuhan informasinya di perpustakaan, sedangkan mereka sendiri tidak. Mereka juga percaya bahwa ketika mereka bertanya kepada pustakawan atau orang sekitar akan terlihat bodoh (Bostick, 1992). Hal tersebut seperti yang di alami oleh mahasiswa sekolah pascasarjana, khususnya mahasiswa baru yang berasal dari kedalaman luar pulau jawa, dan belum adanya dukungan teknologi yang kuat, sehingga kemampuan mereka ketika mengaplikasikan perpustakaan tergolong masih kurang, tetapi disisi lain dengan dimilikinya ilmu yang bersifat mutidisciplin ilmu mereka akan dituntut untuk mengadopsi sumber informasi lebih banyak untuk mendukung studinya. Oleh karena itu mereka akan membutuhkan perpustakaan, meskipun pengetahuan mereka terkait perpustakaan tergolong masih minimum, hal tersebut yang mengakibatkan rasa kebingungan dengan hal yang harus dilakukan ketika di perpustakaan.

Istilah kecemasan di perpustakaan (library anxiety) pertama kali dikemukakan oleh Mellon (1986) dalam penelitiannya terhadap mahasiswa di Amerika, yang berjudul "Library anxiety: A Grounded Theory And Its Development" dalam *College And Research Library*". Mengemukakan

bahwa: "I've always been lost when I do research at the library, "I never know where to begin looking for information", atau "I am always puzzled as to what step to take first" (Constance A. Mellon, 1986). Pernyataan terkait hal tersebut bahwa, pengguna merasa kurang memahami atau hilang arah ketika melakukan riset di perpustakaan, pengguna tidak mengetahui proses awal memulai pencarian informasi, pengguna yang selalu merasa kebingungan terkait langkah awal yang harus diambil ketika datang ke perpustakaan. Kecenderungan pengguna mengalami hal tersebut pada mahasiswa asing, akan semakin meningkat apabila mereka di bebaskan dengan tugas yang mewajibkan mereka untuk datang ke perpustakaan. Hal tersebut, seperti yang dialami oleh Mahasiswa Pascasarjana Universitas Airlangga, khususnya pada mahasiswa tahun pertama dan berasal dari luar pulau yang belum adanya dukungan teknologi sepenuhnya. Kegelisahan yang di alaminya berhubungan dengan persepsi pengguna terhadap koleksi, pustakawan, suasana perpustakaan dan pemanfaatan teknologi yang diterapkan di perpustakaan.

Berdasarkan hasil pre-wawancara dengan salah satu mahasiswa baru pascasarjana universitas Airlangga. Dapat diketahui adanya indikasi kecemasan di perpustakaan. Pengetahuannya terhadap perpustakaan pusat masih tergolong minim :

“saya ini memang asalnya dari luar pulau dek , banyak yang belum saya ketahui terkait perpustakaan yang berbasis teknologi saat ini, karena dulu waktu saya menempuh S1 belum lengkapnya teknologi informasi yang disediakan oleh perpustakaan di universitas saya, jadi ya saya agak sedikit merasa bingung ketika akan mencari referensi di perpustakaan, apalagi saya juga dari lintas jurusan jadi ya saya perlu banyak referensi untuk mendukung studi saya”

Berdasarkan dari uraian tersebut penulis melihat adanya kecemasan terhadap perpustakaan pada mahasiswa pascasarjana terkhusus mahasiswa yang berasal dari luar pulau yang belum adanya dukungan teknologi sepenuhnya ketika menempuh pendidikan S1 di univrsitasnya, sehingga ketika mereka di hadapkan dengan pengetahuan atau hal baru mereka merasa kebingungan. Dalam

hal ini juga di dukung oleh adanya fenomena dari penelitian Devinta, Hidayah dan Hendrastomo (2015) mengemukakan bahwa ketika seorang individu memiliki latar belakang kebudayaan yang berbeda, dengan di hadapkan dengan hal-hal baru terkait kebutuhan informasi akan berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan serta kecemasan konteporer yang berakibat terjadinya terguncangnya konsep diri dan identitas budaya. Dengan dihadapkannya dengan kebutuhan informasi dan perkembangan pendidikan yang semakin melaju pesat yang mengakibatkan masyarakat untuk bersaing di dunia global. Individu perantau merasa gelisah, cemas bahkan takut tidak bisa mengikuti perkembangan di tempat tinggal barunya, sehingga individu merasa kurang adanya percaya diri.

Letak geografis juga akan memunculkan rasa gelisah ketika dihadapkan dengan budaya baru seperti yang di ungkapkan oleh Morissan (2013) mahasiswa yang dihadapkan dengan budaya baru akan timbul rasa takut yang berlebih, sebagai makhluk sosial adanya tuntutan untuk mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan sekitar. Kebutuhan informasi yang mendorong adanya pencarian informasi ketika dihadapkan dengan hal-hal baru, hal tersebut seperti pada mahasiswa yang berasal dari budaya yang berbeda, dan memiliki tempat tinggal di daerah kedalam pulau. Ketika mereka di tuntutan untuk menjalankan pendidikannya di luar letak geografisnya, mereka akan dituntut untuk mampu menyeimbangi keadaan yang ada. Seperti halnya, dengan adanya kebutuhan informasi yang didukung dengan fasilitas teknologi yang lengkap akan membuat mereka merasa seperti hal baru yang dihadapinya, oleh karena itu mereka di dorong mampu untuk mengaplikasikan dalam kehidupannya.

Tak lain yang menjadi sangat penting dalam memenuhi kebutuhan informasi adalah perpustakaan, salah satu penyedia sumber informasi. Ketika dihadapkan dengan perpustakaan yang memiliki banyak sumber informasi seperti yang di kemukakan oleh Devinta, dkk (2015) sebanyak 69,4% mahasiswa yang berasal dari kedalaman pulau di luar jawa khususnya, mengalami kesulitan ketika melakukan interaksi sosial dan masih tergolong rendah terkait dengan pengetahuan teknologi informasi sebanyak 17,6%. Hal tersebut ketika dihadapkan dengan dunia pendidikan yang membutuhkan kebutuhan informasi

perpustakaan yang menjadi tempat utama untuk memperoleh sumber informasi akan adanya timbul rasa tidak percaya diri serta gelisah karena belum adanya kemampuan untuk menerapkannya.

Fenomena mengenai kegelisahan terhadap perpustakaan (*library anxiety*) sudah pernah diteliti di Indonesia. Beberapa perpustakaan perguruan tinggi negeri di Indonesia khususnya Surabaya masih menimbulkan adanya *library anxiety*. Penelitian yang dilakukan oleh Susantari dan Variant (2008) terkait dengan kegelisahan terhadap perpustakaan pada mahasiswa Universitas Airlangga, diperoleh hasil bahwa hambatan terhadap pustakawan adalah indikator yang paling dirasakan oleh responden terhadap munculnya *library anxiety* yaitu sebanyak 67,68% atau 134 responden. Disusul berikutnya hambatan kenyamanan ruangan dan pengaturan koleksi yang mencapai 56,57% atau setara 112 responden. Urutan selanjutnya adalah hambatan dengan sarana penelusuran sebanyak 55,05% atau setara 109 responden, hambatan dengan sarana atau perlengkapan sebanyak 51,52% atau setara dengan 102 responden, dan terakhir hambatan dengan pengetahuan perpustakaan sebanyak 40,40% atau setara dengan 80 responden. Dari hasil tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat kegelisahan terhadap perpustakaan oleh mahasiswa Universitas Airlangga.

Perpustakaan sebagai tempat mencari informasi, setiap pengguna akan di hadapkan dengan sebuah hambatan yang dapat diketahui karena adanya reaksi dalam dirinya. Hal tersebut termasuk sebuah konstruksi atau bentuk problematika dari pengguna. Proses tersebut dapat diketahui ketika dalam diri individu merasakan ketidakmampuan di banding dengan orang lain, sehingga hal tersebut mampu mengganggu efisiensi tingkah laku individu, menimbulkan pemikiran negatif, terutama dalam menghadapi situasi atau masalah yang telah di hadapi. Pendeskripsian atau angan-angan suatu hal sebelum menjalankannya, yang akan menimbulkan ketakutan tersendiri oleh individu (Mark L. Leary, 1983). Dalam hal ini, menimbulkan pengguna akan melakukan penghindaran atau *avoidance* terhadap layanan perpustakaan. Hal tersebut tentu saja akan sangat merugikan kedua pihak, yaitu pengguna sendiri dan perpustakaan.

Kehadiran perpustakaan perguruan tinggi menurut Suhayanti (2008) bertujuan untuk menunjang pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi yang meliputi fungsi pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat. Bentuk dari perpustakaan perguruan tinggi dapat bermacam-macam seperti perpustakaan pusat, perpustakaan fakultas, perpustakaan jurusan, perpustakaan lembaga dan unit yang semuanya masih bernaung di bawah lembaga perguruan tinggi. Berangkat dari pernyataan tersebut, kehadiran perpustakaan perguruan tinggi seharusnya menjadi sumber rujukan utama bagi civitas akademika khususnya mahasiswa untuk memenuhi berbagai kebutuhan informasi terkait pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Kondisi yang terjadi di Indonesia, banyak perpustakaan perguruan tinggi yang belum sepenuhnya menerapkan teknologi informasi dalam pemberian kebutuhan informasi di bidang layanan, hal tersebut yang memungkinkan adanya library anxiety. Tidak terbatas hanya pada pengguna yang baru pertama kalinya memanfaatkan fasilitas perpustakaan, hambatan dapat pula terjadi pada pengguna yang sudah pernah memanfaatkan layanan perpustakaan, pengunjung tetap perpustakaan, mahasiswa yang sedang melakukan penelitian, mahasiswa pascasarjana, maupun mahasiswa atau pengunjung luar institusi dan mahasiswa asing yang telah menjalankan study dalam institusi tersebut. Secara rasional, mengingat bahwa perpustakaan merupakan salah satu organisasi yang selalu terus menerus bergerak dinamis dalam turbulensi perubahan sistem yang selalu up-to-date, selalu memanfaatkan teknologi baru, dan banyak mengalami diversifikasi layanan yang bervariasi (Sharon L. Bostick, 2004).

Dari data tersebut, penelitian tentang library anxiety ini menjadi penting untuk dilakukan karena hambatan untuk memanfaatkan perpustakaan bukan hanya datang dari faktor eksternal, melainkan juga muncul dari faktor psikologis pengguna. Penelitian ini akan mengambil fokus pada mahasiswa pascasarjana. Oleh karena itu, mahasiswa pascasarjana seringkali dihadapkan pada kebutuhan informasi dan mencatat bahwa kecemasan terhadap perpustakaan sebagai suatu kelemahan bagi mahasiswa pascasarjana. Kecemasan terhadap perpustakaan sering menyulitkan mahasiswa pascasarjana untuk terlibat dalam penelitian yang

efektif. Di sisi lain, mahasiswa pascasarjana juga sering dituntut untuk terlibat dalam penggunaan perpustakaan dan sumber informasi, baik secara langsung atau jarak jauh, untuk menyelesaikan program pascasarjana mereka.

Library anxiety disadari sebagai hambatan psikologis dalam mencapai keberhasilan akademis mahasiswa. Kecemasan terhadap perpustakaan biasanya terjadi ketika seseorang sedang berada di perpustakaan atau sedang akan memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan (Jiao, Collins, & Onwuegbuzie, 2008). Mahasiswa sebagai pengguna yang memiliki tingkat kecemasan tinggi terhadap perpustakaan seringkali menunjukkan berbagai gejala yang dialaminya, misalnya, ketika akan mencari buku yang sesuai dengan kebutuhannya, mahasiswa yang cemas akan mengabaikan petunjuk atau salah menafsirkan arah, menghindari meminta bantuan kepada pustakawan, dan cepat menyerah dalam proses pencarian informasi di perpustakaan (Onwuegbuzie, 1997). Dalam melihat prosentase tingkat kecemasan pengguna meliputi usia, jenis kelamin, penguasaan bahasa, prestasi di sekolah/ kampus, pekerjaan, dan frekuensi berkunjung ke perpustakaan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, adapun permasalahan yang ingin diteliti oleh penulis yaitu terkait Bagaimana gambaran kecemasan mahasiswa sekolah pascasarjana Iuniversitas Airlangga di Perpustakaan menggunakan metode MLAS. Dengan didukung oleh latar belakang sebagai lembaga yang bergerak pada bidang pendidikan yang berbasis informasi dan pengetahuan dengan terdapat kegiatan Library Anxiety terhadap pengguna perpustakaan.

Kecemasan (Library Anxiety)

Melon (1986) merupakan orang pertama yang mengembangkan teori library anxiety. Ketertarikannya terhadap topik ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukannya selama mengembangkan, mengkordinasi, dan mengajarkan program literasi informasi (bibliographic instruction) di perguruan tinggi. Dia mengamati bahwa mahasiswa baru memulai studinya di perguruan tinggi dengan pengetahuan tentang penguasaan perpustakaan yang sangat terbatas. Namun pihak staf pengajar beranggapan bahwa mahasiswa memiliki keterampilan dalam

menggunakan perpustakaan untuk dapat melakukan penelitian mulai dari kajian yang sederhana hingga kompleks, sehingga mereka tidak mendukung adanya upaya literasi informasi dalam menggunakan perpustakaan, serta menganggap hal tersebut sebagai sesuatu yang tidak diperlukan. Di sisi lain, interaksi yang dilakukan oleh Mellon dengan mahasiswa menuntunya pada kesimpulan bahwa apa yang sebelumnya dianggap sebagai kurangnya minat dan motivasi dalam menggunakan perpustakaan, cenderung lebih tampak seperti fobia (rasa takut).

Mellon mencoba untuk mengeksplorasi pengalamannya tentang rasa takut yang dialami oleh mahasiswa dalam mengakses perpustakaan dengan menggunakan metode kualitatif, yang mengarahkannya pada *grounded theory library anxiety* Mellon (1986). Konsep kecemasan di perpustakaan didefinisikan oleh Mellon sebagai perasaan takut yang dialami oleh mahasiswa dari awal proses pencarian atau yang mereka temui pada saat mencari informasi di perpustakaan. Mellon berusaha menemukan metode untuk mengurangi masalah kecemasan ini. Dia mengatakan bahwa mengakui adanya kecemasan/ ketakutan, kemudian dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan di perpustakaan untuk melawan kecemasan, merupakan metode yang paling efektif dalam menyembuhkan rasa cemas tersebut.

Berdasarkan hasil studi yang dilakukannya, Constance A. Mellon (1986) menemukan fakta bahwa sekitar 75-85% responden yang pertama kali ditunjukkan oleh mahasiswa ketika berkunjung ke perpustakaan adalah rasa takut atau cemas. Istilah seperti menakutkan, perasaan tersesat, tidak berdaya, kebingungan, dan cemas diketahui muncul secara berulang-ulang. Seperti diungkapkan oleh salah satu informan dalam penelitiannya yang mengatakan bahwa menggunakan perpustakaan merupakan sesuatu yang menakutkan, terutama apabila dia terlibat dalam suatu penelitian, tidak mungkin dapat dilakukan tanpa sering mengunjungi perpustakaan, hanya saja perpustakaan tampak begitu luas dan mencekam (Mellon, 1986).

Berdasarkan fenomena tersebut, Mellon (1986) mengarahkannya pada formulasi *grounded theory*, ketika dihadapkan pada kebutuhan informasi di perpustakaan untuk penelitian, mahasiswa menjadi sangat cemas dan tidak dapat

menyelesaikan masalah mereka secara logis dan efektif. Ketidakmampuan mereka menggunakan perpustakaan ini dianggap sebagai hal yang memalukan dan harus disembunyikan, dengan bertanya hanya akan menunjukkan ketidakmampuan mereka. Terlebih lagi anggapan bahwa mahasiswa sudah mengetahui bagaimana cara menggunakan perpustakaan, semakin menambah beban kepada mereka yang tidak tahu cara mengakses perpustakaan, dan semakin membuat mereka menghindari bertanya kepada pustakawan karena takut dianggap tidak kompeten.

MLAS (Multidimensional Library Anxiety Scale)

Dimensi MLAS dipilih dalam penelitian ini dengan alasan bahwa MLAS merupakan pengembangan dimensi dari Bostick. MLAS dikembangkan oleh Kampen bersamaan dengan berkembangnya teknologi informasi dan internet. Dimana hal tersebut telah menjadikan perpustakaan sebagai fasilitas modern. Tidak hanya mengukur library anxiety melalui aspek perpustakaan saja, pada MLAS ini Kampen telah menggabungkan adanya ISP (information search process) dengan aspek perpustakaan. Dimana dimensi pengukuran tersebut sesuai dengan kondisi masyarakat saat ini yang berkembang di tengah-tengah kemajuan teknologi informasi.

Dimensi MLAS memperkenalkan faktor seperti Internet, ketersediaan database elektronik, kemampuan untuk mencari sumber daya perpustakaan jarak jauh, dan kenyamanan pengguna dengan komputer. MLAS dibagi menjadi enam aspek pengukuran library anxiety yaitu:

1. *Comfort and confidence whwn using the library anxiety* yaitu tingkat kenyamanan dan kepercayaan diri yang dirasakan oleh pengguna ketika berada di dalam perpustakaan. Doris Van Kampen, menyatakan bahwa perpustakaan merupakan persepsi pengguna pada suasana yang terjadi di perpustakaan. Kenyamanan dan kepercayaan diri pengguna ketika menggunakan perpustakaan dapat diukur dengan tingkat kemampuan dalam menggunakan perpustakaan dan perasaan nyaman ketika menggunakan perpustakaan. Memiliki kepercayaan diri yang tinggi, dimana ia memiliki kompetensi, yakin, mampu dan percaya bahwa individu tersebut mampu karena di dorong oleh pengalaman.

2. *The information search process (ISP) dan library anxiety* merupakan tahapan pada proses pencarian informasi yang dilakukan oleh pengguna. Dimana pada ISP terdapat enam tahapan yaitu *task initiation, topic selection, prefocus exploration, focus formulation, information collection dan search completion and presentation*.

3. *Perceived barriers concerning staff* yaitu mengacu pada persepsi pengguna mengenai hambatan dengan staf yang dirasakan oleh pengguna. Menurut Doris Van Kempen, hambatan yang dirasakan mengenai staf perpustakaan mengacu pada persepsi pengguna tentang staf perpustakaan dalam melayani pengguna. Apakah staf mencoba untuk mendekati atau malah mengintimidasi pengguna yang dihadapkan pada sikap pustakawan terhadap pengguna. Melalui sikap yang diberikan apakah ada dampak yang akan mempengaruhi pengguna.

4. *Perceived importance of understanding, how to use the library* merupakan persepsi pengguna terkait bagaimana pentingnya penggunaan perpustakaan. Pentingnya penggunaan dalam perpustakaan mengacu pada persepsi pengguna tentang bagaimana pentingnya pengetahuan dalam menggunakan perpustakaan. Doris Van Kempen menjelaskan pengetahuan pengguna dapat dibangun melalui pendidikan pengguna yang merupakan proses dimana pengguna perpustakaan luas, dan jumlah sumber-sumber perpustakaan, jasa layanan, dan sumber informasi yang tersedia bagi pengguna serta diajarkan cara menggunakan perpustakaan, jasa layanan, sumber informasi tersebut.

5. *Comfort level with technology as it applies to the library* yaitu mengacu pada tingkat kenyamanan pengguna terhadap penggunaan teknologi di perpustakaan. Doris van Kempen mengungkapkan bahwa kenyamanan menggunakan teknologi yang diterapkan di perpustakaan mengacu pada kenyamanan penggunaan teknologi perpustakaan seperti OPAC, data base online, dan kemampuan untuk menggunakan teknologi baik dalam penelitian maupun luar penelitian.

6. *Comfort level while inside the library building* merupakan persepsi pengguna pada tingkat kenyamanan ketika berada disekitar gedung perpustakaan. Faktor kenyamanan didalam gedung perpustakaan mengacu pada persepsi pengguna, terkait kenyamanan ketika berda disekitar perpustakaan. Kenyamanan pengguna dapat dilihat dari kesiapan perpustakaan dalam memberikan wadah atau fasilitas untuk pengguna.

Mahasiswa Pascasarjana

Program studi pascasarjana adalah jenjang pendidikan yang dapat ditempuh ketika selesai melakukan pendidikan jenjang S1. Dalam menjawab tantangan makin strategisnya peran sumber daya manusia dalam era yang makin kompetitif. Oleh sebab itu pengembangan sumber daya manusia menjadi titik yang krusial untuk meningkatkan performa organisasi publik maupun organisasi privat. Dibutuhkan kompetensi khusus untuk mengembangkan sumber daya manusia tersebut. Program studi pascasarjana ini akan menghasilkan lulusan yang mampu mengaplikasikan prinsip-prinsip pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi dan masyarakat, mampu menganalisis aspek individual, organisasional dan kemasyarakatan dalam meningkatkan kinerja, mampu mengembangkan model-model terapan pengembangan sumber daya manusia beserta dinamikanya.

Program Pascasarjana yang telah ditetapkan oleh UNAIR, Berdasarkan Surat Keputusan Rektor UNAIR Nomor 1947/H3/KR/2011 tentang Penetapan Ruang Lingkup Program Studi dalam Katagori Monodisiplin, Interdisiplin, dan Multidisiplin, maka saat itu Program Pascasarjana UNAIR mengelola program magister dan program doktor yang bersifat multidisiplin. Sementara, program magister dan program doktor yang bersifat interdisiplin dan monodisiplin dikelola oleh masing- masing fakultas.

Metodologi Penelitian

Penulisan ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Tipe deskriptif dipilih karena penulis bermaksud menggambarkan kecemasan mahasiswa sekolah pascasarjana Universitas Airlangga di Perpustakaan menggunakan metode MLAS, disini penulis ingin

memfokuskan pada bagaimana gambaran terkait kecemasan yang di alami mahasiswa sekolah pascasarjana ketika di Perpustakaan. Tipe deskriptif merupakan jenis penelitian yang menggambarkan fenomena dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Lokasi penelitian yang ditetapkan penulis adalah kampus Universitas Airlangga Surabaya. Alasan penulis memilih Universitas Airlangga adalah karena Universitas Airlangga memiliki beragam jurusan dari program pascasarjana, baik dalam keilmuan eksak maupun non eksak, selain karena Perpustakaan Universitas Airlangga juga terletak di tiga lokasi berbeda.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa sekolah pascasarjana Universitas Airlangga. Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini cukup besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua anggota populasi, maka peneliti menggunakan sampel.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah non random sampling, Dan lebih spesifik lagi penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*, yang merupakan teknik penentuan sampel dengan cara memberikan kriteria kepada semua anggota populasi untuk ditetapkan sebagai anggota sampel. Kriteria yang mendukung yakni :

-) Mahasiswa sekolah pascasarjana Universitas Airlangga
-) Angkatan 2017
-) Pernah mengunjungi perpustakaan serta menggunakan layanan yang ada di perpustakaan

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini 84 responden. Alasan menggunakan dengan 84 responden yaitu hasil perhitungan dari Rho-Spherman dan karena menggunakan purposive sampling yang memiliki kriteria dalam melakukan pengisian kuesioner.

Untuk memperoleh data yang diperlukan maka penulis menggunakan. Teknik pengumpulan data primer merupakan data yang

dikumpulkan peneliti sendiri atau langsung dari objek yang diteliti (responden), Teknik pengumpulan data ini dengan menggunakan metode kuisisioner yang diberikan pada responden yang ada di perpustakaan, tipe pertanyaan yang diajukan pada responden bersifat semi terbuka bertujuan untuk menggali informasi pada responden. Pengumpulan data sekunder, Peneliti mengumpulkan data yang telah diperoleh dari hasil olahan, data ini berupa profil dari tempat penelitian, bisa juga data-data yang disajikan dari penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Pengamatan atau Observasi sebagai teknik pengumpulan data melalui pengamatan ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dapat melengkapi data kuisisioner. Studi kepustakaan, dalam pengumpulan data dan informasi untuk mendukung penelitian ini, peneliti mempelajari dan mengumpulkan dokumen yang meliputi, buku-buku, hasil penelitian, yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data yang telah di peroleh peneliti dari hasil observasi, penyebaran kuesioner dan hasil probing yang telah di dapatkan pada proses penyebaran kuesioner di lapangan. Pada analisis data ini secara umum akan membahas mengenai gambaran kecemasan di perpustakaan (*library anxiety*) pada mahasiswa sekolah pascasarjana Universitas Airlangga. Berikut merupakan analisis yang berkaitan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini.

1. Kenyamanan dan Kepercayaan diri ketika menggunakan perpustakaan (*Comfort and confidence when using the library*)

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai kecemasan di perpustakaan (*library anxiety*) melalui dimensi kenyamanan dan kepercayaan diri ketika menggunakan perpustakaan (*comfort and confidence when using the library*). Kenyamanan menggunakan

perpustakaan merupakan reaksi dari pengguna pada suasana yang ada ketika mereka mengunjungi perpustakaan (Van Kempen, 2003).

Hasil temuan data pada bab III diketahui bahwa mahasiswa ketika mengunjungi perpustakaan lebih memilih untuk tidak berame-rame dengan mayoritas responden 45% memilih untuk ketika berkunjung ke perpustakaan memilih untuk sendiri. Tingkat kepercayaan diri dari mahasiswa untuk memilih sendiri ketika berkunjung ke perpustakaan di karenakan akibat timbul rasa malu ketika berkunjung ke perpustakaan tidak mengetahui hal yang seharusnya dilakukan ketika di perpustakaan, atau kemampuan terkait tentang perpustakaan masih sedikit. Oleh sebab itu responden memilih untuk sendiri ketika berkunjung ke perpustakaan.

Pengguna yang berkunjung ke perpustakaan tidak hanya memperoleh koleksi yang mereka butuhkan, namun banyak informasi yang beragam yang mereka dapatkan. Dalam penelitian ini sebanyak 2,35 dengan memiliki nilai rendah dari responden mahasiswa pascasarjana yang merasa tidak nyaman ketika mencari sumber informasi di perpustakaan atau menggunakan layanan e-journal yang telah disediakan oleh perpustakaan. Oleh sebab itu mahasiswa pascasarjana merasa nyaman ketika mencari sumber informasi di perpustakaan dengan banyaknya sumber informasi yang disediakan oleh perpustakaan.

Dari beberapa penjelasan yang telah diuraikan diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa pascasarjana memiliki kepercayaan diri yang maksimal, sehingga dengan dimilikinya kepercayaan diri tersebut mereka malu bertanya kepetugas ketika mendapatkan kebingungan di perpustakaan jika dilihat dari seringnya mahasiswa pascasarjana ketika mengunjungi perpustakaan lebih memilih untuk bareng-bareng atau berkelompok. Sedangkan dari segi kenyamanan (comfert) ketika berada di perpustakaan terkait pemanfaatan bahan pustaka non cetak yang disediakan oleh perpustakaan yang termasuk kategori sedang atau jarang digunakannya dan pengetahuannya terkait mencari bahan pustaka yang dibutuhkan tidak ada di perpustakaan.

hal tersebut sesuai dengan yang di nyatakan oleh Van Kampen (2003) bahwa tingkat kepercayaan diri dan kenyamann pengguna ketika menggunakan perpustakaan memiliki nilai rendah dengan nilai skor 2,60, hal ini dapat dilihat dari kemampuan pengguna dalam menggunakan perpustakaan dan perasaan nyaman yang timbul pada masing-masing pengguna.

2. Proses pencarian informasi dan kecemasan di perpustakaan (The information search process and library anxiety)

Pada penelitian ini akan menguraikan enam tahapan proses pencarian informasi dari Khulthau (1991) yang telah diadopsi oleh Van Kamapen, meliputi *task initiation*, *topic selection*, *prefocus exploration*, *information colection*, *focus formulation*. Setiap tahapan ISP tersebut meliputi aspek afektif, kognitif dan psikis.

Khulthau, (1991) menyatakan bahwa perasaan yang muncul ketika seseorang sadar akan kurangnya pengetahuan yang ia miliki. Pada tahapan *task initiation* perasaan gelisah ketika mengetahui kurangnya pengetahuan sumber informasi yang dimilikinya dengan skor 2,79 dengan memiliki nilai sedang. Dengan kurangnya pengetahuan yang dimiliki hal tersebut tidak mempengaruhi timbulnya kegelisahan pada diri individu. Hal tersebut disebabkan karena faktor waktu yang di miliki dan faktor jarak tempuhnya ketika ke perpustakaan. pada tahapan *topic selection* mahasiswa sekolah pascasarjana memiliki nilai rendah, dengan skor 2,56, hal ini di karenakan mahasiswa sekolah pasca sarjana tidak memiliki perasaan gelisah ketika memilih sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhannya di perpustakaan. Pada tahapan *prefocus exploration* dengan memiliki nilai rendah, dengan skor 2,40 bahwa mahasiswa sekolah pascasarjana memiliki perasaan gelisah ketika menyesuaikan sumber informasi yang diperoleh dengan kebutuhannya ketika di perpustakaan. Pada tahapan *focus formulation*, memiliki nilai skor 2,25 dengan kategori rendah mahasiswa sekolah pascasarjana bingung dengan dengan strategi yang dilakukan agar memperoleh sumber informasi yang kompatibel. pada

tahapan *information collection* mahasiswa sekolah pascasarjana dengan banyaknya sumber informasi yang terkumpul merasa gelisah dengan skor 2,50 dengan kategori rendah, jadi tidak adanya perasaan gelisah yang dimiliki mahasiswa sekolah pascasarjana dengan banyak terkumpulnya sumber informasi yang kompatibel. Pada tahapan *terakhir search coplation and presentation* mahasiswa sekolah pascasarjana yang memiliki perasaan gelisah ketika belum bisa mengaprisiasikan hasil yang diperoleh memperoleh nilai 2,43 dengan kategori rendah.

3. Hambatan yang dirasakan dengan staf (Perceived barriers concerning staff)

Hambatan yang dirasakan dengan staff dijelaskan oleh Van Kampen (2003) yaitu persepsi dari pengguna ketika berhadapan dengan staf di perpustakaan. apakah perpustakaan mendekati pengguna atau mengintimidasi pengguna yang berkunjung dan menggunakan perpustakaan. interaksi antara pengguna dengan staf perpustakaan dapat memunculkan kesan positif dan negatif. Mahasiswa pascasarjana yang memberikan penilaian negatif akan berakibat pada sikap mereka untuk lebih menjauhi perpustakaan.

Banyaknya permasalahan yang dihadapi mahasiswa pascasarjana diperpustakaan menyebabkan mereka harus berinteraksi dengan staff di perpustakaan. Berdasarkan hasil temuan di lapangan diketahui ketika mahasiswa sekolah pascasarjana berinteraksi dengan staff merasa tidak nyaman ketika meminta bantuan pada petugas perpustakaan dengan skor 2,46 dengan kategori nilai rendah. Hal tersebut yang memberikan perasaan nyaman ketika pengguna berinteraksi dengan pustakawan. Sedangkan permasalahan lain mereka merasa terintimidasi ketika bertanya ke petugas hal tersebut diketahui dengan nilai skor 2,56 dengan kategori rendah. Hal tersebut diketahui dengan hasil responden yang menyatakan pernyataan tersebut, bahwasannya tidak banyak dari mahasiswa sekolah pascasarjana merasa terintimidasi ketika di perpustakaan.

Mellon (1986) menyatakan bahwa kurangnya keterampilan yang dimiliki oleh seseorang akan diketahui oleh orang lain ketika individu tersebut mengajukan pertanyaan. Berbagai permasalahan yang dialami permasalahan yang haruskan mahasiswa pasca sarjana berinteraksi dengan staff. Tetapi hal tersebut di ragukan oleh mahasiswa pasca sarjana yang malu ketika di tanya balik oleh petugas terkait kebutuhannya diperpustakaan.

4. Persepsi pentingnya pengetahuan menggunakan perpustakaan (Perceived importance of understanding how to use the library)

Doris Van Kampen (2003) menjelaskan pengetahuan pengguna dapat di bangun melalui pendidikan pengguna atau dikenal dengan istilah user education yang merupakan proses pengenalan pengguna perpustakaan yang disadarkan oleh luasnya dan jumlah sumber-sumber informasi di perpustakaan. untuk mengetahui seberapa besar persepsi pengguna dalam mengetahui sumber informasi dan layanan yang ada di perpustakaan.

Mahasiswa pascasarjana memiliki penilaian yang berbeda-beda tentang penggunaannya perpustakaan, seperti perasaan tidak nyaman menggunakan komputer untuk mencari informasi sesuai dengan kebutuhan memiliki nilai rendah dengan nilai rata-rata 2,51 mahasiswa lebih memilih tidak setuju dengan dimilikinya perasaan tidak nyaman ketika menggunakan komputer yang disediakan oleh perpustakaan. Hal tersebut diketahui dari probing mahasiswa bahwa dari sekian banyaknya komputer yang disediakan oleh perpustakaan namun hanya beberapa hanya beberapa yang mampu untuk menyimpan data yang dicari pengguna. Tetapi dari semua komputer bisa dipergunakan dengan baik.

5. Tingkat kenyamanan menggunakan teknologi yang diterapkan di perpustakaan (comfort level with technology as it applies to the library)

Kenyamanan menggunakan teknologi yang diterapkan oleh perpustakaan mengacu pada tingkat kenyamanan pengguna teknologi perpustakaan seperti OPAC, database online, dan kemampuan untuk

menggunakan teknologi baik dalam penelitian maupun luar penelitian (Van Kampen 2003).

Berdasarkan hasil temuan data di lapangan nilai skor 2,46 dengan kategori rendah, yang menyatakan bahwa mahasiswa sekolah pascasarjana tidak mengetahui cara menghubungkan database perpustakaan dari rumah. Dan disisi lain yang di peroleh hasil di lapangan terkait pernyataan tidak nyaman ketika menggunakan katalog online (OPAC) dengan skor 2,50 dengan kategori rendah. Hal tersebut didasari dengan adanya OPAC akan memberikan kemudahan akses di perpustakaan ketika mencari bahan referensi cetak/ buku.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dari beberapa teknologi yang diterapkan di perpustakaan lebih sulit digunakan, tidak sesuai dengan pemikiran pada umumnya yang beranggapan bahwa proses aksesnya sama. Katalog online memiliki nilai rendah karena menentukan keywor untuk mencari bahan pustakan yang sulit di temukan.

6. Tingkat kenyamanan di sekitar gedung perpustakaan (Comfort Level While Inside the Library Building)

Kenyamanan ketika berada di perpustakaan menurut Van Kampen (2004) merupakan suatu kondisi dimana perpustakaan mampu menyediakan berbagai fasilitas dan koleksi yang dibutuhkan pengguna. Perpustakaan sebagai penyedia informasi.

Dari data diketahui bahwa fasilitas dan kelengkapan gedung mengenai tidak diketahuinya instruksi penggunaan akses layanan perpustakaan dari rumah yang sangat membantu memiliki nilai rendah rata-rata 2,48. Hal tersebut di karenakan bahwa layanan kases yang di sediakan oleh peprustakaan tidak bisa semua mahasiswa memhaminya. Meskipun banyak dari mahasiswa sekolah pascasarjana yang mengetahui, den merasakan klenyamanan ketika tidak adanya indtruksi penggunaan akses layanan perpustakaan yang dapat di akses dari luar perpustakaan, hal tersebut hanya sebagian kecil saja dari mayoritas mahasiswa sekolah pascasarjana, terutama pada mahasiswa tahun angkatan pertama yang

berasal dari luar pulau jawa yang pengetahuan tentang teknologi masih tergolong rendah.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan data disini peneliti akan menyajikan beberapa kesimpulan yang diperoleh dari temuan data dan analisa data yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai kecemasan di perpustakaan (*library anxiety*) pada mahasiswa sekolah pascasarjana Universitas Airlangga. Kecemasan di perpustakaan yang di alami mahasiswa sekolah pascasarjana yang dilatarbelakangi oleh 6 dimensi.

Berdasarkan dari dimensi kenyamanan dan kepercayaan diri ketika berada di perpustakaan (*Comfort and confidence when using the library*), mahasiswa sekolah pascasarjana yang cenderung mengalami library anxiety tergolong rendah dengan memiliki nilai rata-rata 2,60. Berdasarkan dimensi proses pencarian informasi (*the information search process*), mahasiswa sekolah pasca sarjana memiliki perasaan library anxiety tergolong rendah dengan rata-rata 2,49. Berdasarkan dimensi hambatan dari staff. Mahasiswa sekolah pascasarjana diketahui cenderung mengalami library anxiety tergolong rendah dengan nilai rata-rata 2,52. Berdasarkan dimensi persepsi pentingnya menggunakan perpustakaan (*Perceived importance of understanding how to use the library*). Mahasiswa sekolah pascasarjana dapat diketahui mengalami library anxiety tergolong rendah 2,60. Berdasarkan dimensi tingkat kenyamanan responden menggunakan teknologi yang diterapkan di perpustakaan, mahasiswa sekolah pascasarjana mengalami library anxiety tergolong rendah dengan rata-rata 2,60. Dan berdasarkan dimensi tingkat kenyamanan disekitar gedung perpustakaan, mahasiswa sekolah pascasarjana mengalami library anxietytergolong rendah dengan nilai rata-rata 2,07. Jadi dapat di simpulkan bawasannya mahasiswa sekolah pascasarjana yang mengalami *library anxiety* tergolong rendah dari ke enam dimensi tersebut.

Saran

1. Pustakawan maupun staf perpustakaan perlu dilatih untuk bersikap ramah, bertindak secara profesional, dan mudah dijangkau setiap saat. Pustakawan harus bisa merubah persepsi mahasiswa terhadap pustakawan yang dianggap kurang kompeten untuk membantu mereka menemukan informasi yang dibutuhkan. Berkaitan dengan hal ini pustakawan harus didorong untuk mendekati pemustaka yang nampaknya mengalami kesulitan di perpustakaan, karena adanya keluhan mahasiswa yang melihat pustakawan cenderung acuh terhadap pemustaka dan terlihat sibuk sendiri dengan pekerjaannya.
2. Pustakawan harus mendorong mahasiswa untuk mengikuti kegiatan user education atau literasi informasi di perpustakaan. Selain mengembangkan keterampilan afektif, literasi informasi juga harus mencakup pengajaran strategi pencarian hingga pemanfaatan informasi. Selain itu, hubungan yang erat harus dibangun antara pustakawan dengan pihak pengajar atau dosen untuk mendukung kegiatan pembelajaran, dengan mengkomunikasikan sumber-sumber informasi yang dibutuhkan terkait perkuliahan.
3. Pustakawan dan petugas perpustakaan harus selalu memantau peralatan perpustakaan yang digunakan oleh mahasiswa, bersikap proaktif dalam memberikan bantuan, sebab seringkali mahasiswa merasa malu meminta bantuan. Perlu diperhatikan pula kesesuaian status buku di OPAC dengan di rak, karena beberapa mahasiswa mengeluhkan bahwa seringkali status buku di OPAC tersedia, namun ketika dicari di rak tidak tersedia
4. Kesan pertama mahasiswa terhadap perpustakaan yang ramah dan aman sangatlah penting. Karena kesan pertama inilah yang akan menentukan penilaian mahasiswa terhadap perpustakaan. Dalam hal ini pustakawan dan petugas perpustakaan perlu paham tentang sifat pengguna yang beragam dan bagaimana latar belakang budaya dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan seseorang di perpustakaan.

Daftar Pustaka

Bostick, S. L. 1992. *The Development and Validation of The Library Anxiety Scale*. Disertasi. Detroit: Wayne State University.

- Bowers, S. L. 2010. *Library Anxiety of Law Students: A Study Utilizing The Multidimensional Library Anxiety Scale*. Disertasi. Colorado: University of Denver
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Carlile, Heather. 2007. *The implications of library anxiety for academic reference services: a review of the literature*.
- Devinta, Marshellena. Dkk. 2015. *Fenomena Culture Shock pada Mahasiswa Perantauan di Yogyakarta*. Yogyakarta:Universiytas Negeri Yogyakarta
- Eka Kurnia, Berlian. 2017. *Kecemasan di Perpustakaan (Library Anxiety) Mahasiswa Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Gremica, P.W. 2000. "Library use and undergraduates economics student" dalam *College Student Journal*, Vol. 34, 557.
- Heinstorm, Jannica. 2003. "Five personality dimensions and their influence on information seeking behaviour" dalam *journal of Abo Academy University*, Vol. 9 No. 1, 165.
- Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. 2002. Dimensions of library anxiety and social interdependence: implications for library services. *Library Review*, 51(1and2), 71–78
- Jiao, Q., & Onwuegbuzie, A. 1999. Is library anxiety important? *Library Review*, 48(6), 278–282
- Jiao, Q. G., & Onwuegbuzie, A. J. 2001. Library anxiety and characteristic strengths and weaknesses of graduate students' study habits. *Library Review*, 50(2), 73–80
- Karim and Ansari, Novera Afaq. 2010. A cross-cultural evaluation of Bostick's (1992) library anxiety scale: investigating the scale's psychometric properties in a Malaysian University library environment.
- Kuhlthau, C. C. 1991. *Inside the search process: Information seeking from the user's perspective*. American : information Science and Technology

- Mahdi, Mohammadi. 2008. *Students Perception of the Impact of User Education on the Use of Reference Resources: An Iranian Experience*. Library Philosophy and Practice. Qom Branch: Islamic Azad University.
- Mellon, C. A. 1986. Library anxiety: A grounded theory and its development. *Colege & Research Libraries*, 47(2), 160–165
- Mizrachi, Diane & Shoham, Snunith (2001). Library anxiety among undergraduates: a study of Israeli B.Ed Students. *The journal of Academic Librarianship*, vol 27, no. 4. Pp.305-319.
- Morissan. 2005. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Kencana Penada Media Group.
- Olatokun, Wole Micheal Olatokun and Ojo, Folake Oyelola. 2014. Influence of service quality on consumers' satisfaction with mobile telecommunication services in Nigria. *Information Development* :1-11
- Onwuegbuzie, A. J., & Jiao, Q. G. 2004. Information search performance and research achievement: An empirical test of the Anxiety-Expectation Mediation model of library anxiety. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 5(1), 41–54
- Susantari, Tri & Varian, Nove E. 2008. Pengaruh kecemasan di perpustakaan (library anxiety) terhadap efektivitas pemanfaatan perpustakaan oleh mahasiswa di perpustakaan pusat Universitas Airlangga.
- Van Kampen, Doris J. 2003. *Development and validation of the multidimensional librray anxiety scale*. Florida. University of Saint Leo