



Library anxiety mahasiswa asing di perpustakaan

Riya Fatmawati^{1*}; Sri Rohyati Zulaikha²

¹ Program Studi Informasi Perpustakaan dan kearsipan, Universitas Negeri Padang

² Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Korespondensi: riyafatmawati@fbs.unp.ac.id

Diajukan: 18-05-2021; **Direview:** 03-07-2022; **Diterima:** 09-07-2022; **Direvisi:** 08-07-2022

ABSTRACT

Library anxiety is a unique phenomenon. Anxiety often arises when someone is in a new place. Padang State University has some students from several countries. Environmental and cultural differences force the students to adapt to their new environment. Anxiety could arise due to the lack of exposure in the library environment or lack of knowledge of the library. One of the anxious attitudes can be seen in the reluctance of students to come to the library. This study aims to determine library anxiety and the factors of library anxiety towards foreign students at the Padang State University Library using a descriptive method with a case study approach. Data collection was carried out using structured interview techniques, observation, and documentation. The informants in this study were five foreign students that selected based on purposive sampling. Research results shows that foreign students at Padang State University Library do not experience library anxiety. This can be seen from the results that from nine questions given, six questions were answered positively by the informants and just three questions confirmed negative: lack of knowledge about where, how to start, and library knowledge barriers.

ABSTRAK

Kecemasan perpustakaan merupakan satu fenomena yang unik. Rasa cemas sering muncul ketika seseorang berada pada tempat baru. Universitas Negeri Padang mempunyai beberapa mahasiswa yang berasal dari luar negeri. Perbedaan lingkungan dan budaya tentu menuntut mahasiswa asing untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan barunya. Kecemasan dapat muncul karena minimnya informasi yang diterima dari perpustakaan atau kurangnya pengetahuan terhadap lingkungan perpustakaan. Salah satu sikap kecemasan ini dapat dilihat dari enggan mahasiswa asing untuk datang ke perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kecemasan perpustakaan (*library anxiety*) dan faktor-faktor yang mempengaruhi kecemasan mahasiswa asing berada di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah lima orang mahasiswa asing yang dipilih berdasarkan *purposive sampling*. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah mahasiswa asing di Perpustakaan Universitas Negeri Padang tidak mengalami *library anxiety*. Hal ini dapat disimpulkan dari hasil bahwa dari sembilan pertanyaan yang diajukan, enam pertanyaan dijawab secara positif oleh informan dan hanya tiga pertanyaan yang jawabannya membingungkan. Adapun tiga pertanyaan tersebut adalah *lack of knowledge about where, how to begin, dan library knowledge barriers*.

Keywords: *Anxiety; Foreign students; Library; Library anxiety*

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan akademik didirikan untuk mendukung kegiatan pembelajaran dengan menyediakan akses untuk berbagi informasi yang dibutuhkan oleh sivitas akademik. Keberadaan perpustakaan dapat mempengaruhi proses belajar secara akademik dan dapat menunjang prestasi mahasiswa. Namun, beberapa mahasiswa mungkin merasa takut dan cemas untuk menggunakan perpustakaan serta memanfaatkan layanan perpustakaan. Perasaan negatif seperti itu menghentikan mereka mengeksplorasi sumber daya yang ada pada perpustakaan serta membuat mereka jarang dan enggan untuk datang ke perpustakaan (Jan *et al.*, 2016). Kecemasan perpustakaan berorientasi pada situasi dalam mengumpulkan informasi di perpustakaan dengan perasaan khawatir terhadap ketepatan

informasi yang diperoleh di perpustakaan karena kurangnya pengetahuan tentang perpustakaan itu sendiri sehingga menghambat proses belajar mahasiswa secara akademik.

Setiap individu memiliki karakter yang berbeda. Karakter tersebut ada yang lahir dari dalam diri sendiri, dan ada pula yang dibentuk oleh lingkungan sekitarnya. Dalam menghadapi permasalahan, kadang manusia merasa tidak mampu melakukannya sehingga timbul perasaan was-was dan kekhawatiran atau kecemasan-kecemasan. *Library anxiety* merupakan suatu bentuk kecemasan di dalam perpustakaan. Kecemasan perpustakaan merupakan perasaan yang tidak nyaman atau disposisi emosional berdasarkan pengalaman dalam perpustakaan yang berpengaruh pada perilaku kognitif, afektif, dan psikologis. Selain itu, kurangnya keterampilan dalam menggunakan perpustakaan dapat mengurangi kepercayaan diri mahasiswa dan mengakibatkan perasaan cemas ketika mereka berada di perpustakaan (Anwar *et al.*, 2012).

Universitas Negeri Padang saat ini mempunyai lima belas program studi kelas internasional yang mahasiswanya berasal dari berbagai negara luar Indonesia, seperti Myanmar, Malaysia, Filipina, Jepang, dan Thailand. Perbedaan negara ini tentu akan membuat mahasiswa dari negara tersebut perlu menyesuaikan diri dengan lingkungan dan budaya baru. Ahmed & Aziz (2017) mengatakan kecemasan dapat muncul karena kurangnya informasi yang mereka terima terhadap lingkungan perpustakaan akademik dan kendala praktik budaya yang membingungkan. Perilaku kecemasan terhadap perpustakaan ini dapat dilihat dari sikap mahasiswa asing yang enggan untuk datang ke perpustakaan. Salah satu faktor kecemasan adalah tidak bisa menggunakan bahasa asing sebagai bahasa resmi yang digunakan di tempat penelitiannya. Tingkat kecemasan dari segi bahasa ini terdiri dari tiga dimensi, yaitu kecemasan dalam berbicara, kecemasan dalam evaluasi diri, dan kecemasan dalam pengungkapan istilah dalam bahasa lain (Sinnasamy & Karim, 2014).

Beberapa faktor lain dari segi perpustakaan yang menyebabkan perasaan cemas dalam perpustakaan di antaranya adalah, ukuran perpustakaan, tata letak informasi di perpustakaan, sarana dan prasarana yang digunakan oleh perpustakaan, penelusuran informasi yang digunakan, dan bagaimana proses penelusuran informasi itu sendiri. Menurut Bostck (1992), variabel dimensi kecemasan di perpustakaan adalah kecemasan dengan staf, kecemasan dengan kenyamanan dalam perpustakaan, kurang percaya diri dalam menggunakan perpustakaan, kecemasan terhadap pengetahuan yang dimiliki, dan kecemasan terhadap teknologi yang digunakan. Kecemasan sering muncul ketika kita berada di sebuah tempat baru, begitu juga dengan mahasiswa asing yang merasakan kecemasan ketika berada di dalam perpustakaan yang baru mereka temui dan merasa asing dengan isi dari perpustakaan tersebut. Kecemasan perpustakaan adalah sebuah fenomena yang unik dan independen karena dapat mengurangi rasa nyaman dan rasa percaya diri seseorang. Oleh karena itu kecemasan perpustakaan harus ditangani dengan serius sedini mungkin.

Mahasiswa asing di Universitas Negeri Padang, sudah menjadi anggota perpustakaan semenjak mereka melakukan pembayaran pertama di awal perkuliahan. Salah satu perilaku yang bisa diamati pada mahasiswa asing yang datang ke perpustakaan adalah sebagian mahasiswa asing sering menyendiri dan gugup dalam bertanya kepada petugas perpustakaan. Hal ini mencerminkan perilaku afektif dari mahasiswa asing tersebut. Peristiwa ini mungkin saja terjadi karena ada faktor kecemasan di dalam perpustakaan yang diakibatkan dari kurangnya penguasaan bahasa dari kedua belah pihak, baik dari pustakawan maupun dari mahasiswa itu sendiri. Menurut Boyes (2015), setiap individu memiliki beberapa alarm kecemasan yang berbeda, salah satunya bisa dilihat dari perilaku afektif pada setiap individu, seperti kegugupan dalam menyampaikan ide atau pendapat.

Beberapa penelitian sebelumnya mengungkapkan *library anxiety* kepada mahasiswa pada semester akhir di perguruan tinggi, dengan menggunakan teori Bostick dan menemukan hasil penelitian bahwa rata-rata mahasiswa mendapat sindrom kecemasan terhadap ketidaktahuan tentang perpustakaan dan ketidaktahuan tentang akses perpustakaan karena kurangnya petunjuk dari perpustakaan (Jan *et al.*, 2016; Anwar *et al.*, 2012; Shehata & Elgllab, 2019). Penelitian

lain juga dilakukan pada mahasiswa keperawatan tingkat akhir dalam menghadapi ujian akhir dengan menggunakan metode kuantitatif dan melakukan wawancara kelompok pada mahasiswa yang akan menempuh ujian akhir. Temuan menunjukkan bahwa mahasiswa tingkat akhir lebih mengalami kecemasan dalam proses ketersediaan waktu dalam pencarian informasi yang diberikan oleh akademik (Liu & Xu, 2017). Penelitian terhadap kecemasan mahasiswa tahun pertama juga dilakukan dengan menggunakan dua indikator, yaitu: (1) mengidentifikasi keberadaan kecemasan perpustakaan di kalangan mahasiswa tahun pertama; (2) beberapa faktor pribadi termasuk kurangnya keterampilan literasi dan ketidaktahuan dalam sistem pencarian yang menyebabkan kebingungan dalam perpustakaan (McPherson, 2015).

Penelitian untuk kecemasan perpustakaan terhadap mahasiswa asing di perpustakaan belum pernah dilakukan, khususnya pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Penelitian ini penting dilakukan karena perbedaan budaya dan perbedaan bahasa dapat menimbulkan rasa gugup dan mempengaruhi psikologi mahasiswa asing. Hal ini dapat menimbulkan kecemasan yang harus ditangani sejak dini agar mahasiswa asing dapat menempatkan dan menyesuaikan diri dengan universitas tempat mereka belajar untuk menunjang prestasi akademik mahasiswa tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kecemasan di kalangan mahasiswa asing di Perpustakaan Universitas Negeri Padang yang diukur dari beberapa variabel menggunakan teori Mellon dan Bostek.

2. TINJAUAN PUSTAKA.

2.1 Pengertian *Library Anxiety*

Teori *Library Anxiety* dikembangkan oleh Mellon sejak tahun 1986. Teori ini lahir dari pengamatan Mellon terhadap mahasiswa yang sedang mencari informasi di perpustakaan dan memberitahukan bahwa mahasiswa tersebut merasa kehilangan, cemas, dan takut untuk mendekati staf perpustakaan dan akhirnya mereka merasa tidak nyaman. Perasaan tidak nyaman ini dinamakan oleh Mellon sebagai sebuah perasaan ketidaknyamanan dan kecemasan dalam perpustakaan atau *library anxiety*. (Chafiliah, 2016). Świgoń (2011) menuliskan *library anxiety* adalah suatu perasaan yang tidak menyenangkan atau keadaan emosi yang negatif termasuk di dalamnya rasa ketakutan, ketegangan, dan disorganisasi mental yang mencegah mereka untuk menggunakan perpustakaan secara efektif. *Library anxiety* dalam perpustakaan dimulai selama beberapa tahap, yaitu: inisiasi tugas, subjek yang akan diseleksi, pencarian informasi yang relevan, trik-trik dalam penelusuran, pengumpulan informasi, dan hasil dari penelusuran.

Kecemasan perpustakaan menyiratkan bahwa perasaan cemas dapat dikombinasikan dengan kurangnya keterampilan penggunaan perpustakaan. Selain kurangnya penggunaan perpustakaan, keengganan meminta bantuan kepada petugas perpustakaan juga dapat menyebabkan perilaku penghindaran di kalangan mahasiswa. Penghindaran dalam konteks ini mengacu pada menahan diri atau menunda untuk pergi ke perpustakaan. Perilaku menghindar juga ditujukan kepada staf karena mahasiswa yang cemas tidak mau meminta bantuan kepada staf. Hal ini disebabkan oleh rasa takut memperlihatkan keterampilan penelusuran mereka yang tidak memadai di perpustakaan (Lu & Adkins, 2012).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *library anxiety* merupakan suatu perasaan kurang baik, adanya perasaan was-was dan ketakutan pada sebuah perpustakaan oleh pengguna perpustakaan yang muncul karena kurangnya pengetahuan. Dilihat dari sisi penggunaan perpustakaan, perasaan khawatir mahasiswa asing sebagai pengguna perpustakaan untuk tidak mendapatkan informasi yang mereka cari juga dapat menimbulkan kebingungan. Kecemasan dapat muncul pada setiap diri manusia karena kecemasan merupakan sebuah perasaan yang universal.

2.2 Komponen *Library Anxiety*

Kecemasan dalam perpustakaan memiliki dampak bagi pengguna perpustakaan. Dampak tersebut adalah dampak fisiologis, perilaku, dan kognitif. Menurut Mellon (1986) ada beberapa penyebab kecemasan di dalam perpustakaan di antaranya: 1) besarnya sebuah perpustakaan (*The size of library*), dapat membuat pengguna perpustakaan merasa terintimidasi di dalamnya; 2) kurangnya pengetahuan pengguna perpustakaan terhadap tata letak informasi di dalam perpustakaan (*a lack of knowledge about where things were located*) karena biasanya terdapat susunan koleksi dalam rak-rak yang telah diberi nomor klasifikasi, tetapi hanya sedikit pengguna perpustakaan yang dapat memahami arti dari angka-angka klasifikasi tersebut. Dengan demikian, mereka tidak mengetahui di mana letak informasi yang mereka inginkan; 3) bagaimana untuk memulai melakukan sesuatu dalam perpustakaan (*how to begin*). Ketika memasuki perpustakaan kadang pengguna perpustakaan merasa kebingungan untuk memulai kegiatan; 4) apa yang harus dilakukan (*what to do*). Pengguna perpustakaan tidak mengetahui apa yang harus mereka lakukan di dalam perpustakaan sehingga terlihat bingung.

Berdasarkan keempat permasalahan di atas, kecemasan dalam perpustakaan dapat muncul ketika melihat luasnya sebuah perpustakaan. Pengguna perpustakaan merasa kecil di dalam sebuah ruangan, ditambah dengan kurangnya pengetahuan pengguna dengan tata letak koleksi atau tata letak informasi yang ada dalam perpustakaan. Hal ini menyebabkan pengguna perpustakaan merasa bingung untuk memulai kegiatan apakah yang harus mereka lakukan dan dari mana kegiatan dalam perpustakaan dimulai.

Bostck (1992) menyebutkan terdapat lima dimensi variabel kecemasan yang dapat menyebabkan kecemasan dalam perpustakaan di antaranya:

1. *barriers with staff*;

Ada perasaan enggan untuk bertanya kepada petugas perpustakaan. Perasaan ini biasanya muncul karena petugas perpustakaan terlihat sibuk dengan pekerjaannya, ditambah dengan paradigma-paradigma yang selama ini mengatakan petugas perpustakaan terlihat kurang ramah dalam melayani;

2. *affective barriers*;

Sebuah perasaan kurang percaya diri atau ragu-ragu atas kemampuan yang dimiliki untuk menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam perpustakaan;

3. *library comfort barriers*;

Perasaan ini muncul di awal saat pengguna datang ke perpustakaan, senyaman apakah penyambutan yang disediakan oleh perpustakaan, penyambutan ini bisa jadi dari rasa sapaan dari petugas perpustakaan dan kemudahan akses yang disediakan oleh perpustakaan;

4. *library knowledge barriers*;

pemahaman pengguna perpustakaan terhadap koleksi dan materi-materi yang ada di dalam perpustakaan baik koleksi yang tercetak ataupun noncetak;

5. *mechanical and technological barriers*;

perasaan pengguna perpustakaan yang merasa dirinya kurang mampu untuk memanfaatkan teknologi yang disediakan oleh pihak perpustakaan sebagai sarana penunjang perpustakaan. Kelima variabel di atas sangat memungkinkan menimbulkan kecemasan dalam perpustakaan. Umumnya, pengalaman dalam memasuki perpustakaan di awal akan memberikan kesan selanjutnya bagi pengguna perpustakaan untuk kembali datang berkunjung ke perpustakaan.

2.3 Korelasi *Library Anxiety*

Merujuk dari berbagai penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan perilaku perpustakaan dengan kecemasan dalam perpustakaan. McAfee (2018) mengemukakan pengalaman pribadi dalam kecemasan terhadap perpustakaan, kecemasan muncul ketika malu mengajukan pertanyaan dan ketika pertanyaan yang diajukan tidak bisa dijawab oleh petugas perpustakaan sehingga merasa kehilangan di perpustakaan. Selain itu, mahasiswa yang cenderung mengalami kecemasan perpustakaan adalah mahasiswa yang memiliki nilai akademis yang tinggi, dan mereka yang melakukan pekerjaan paruh waktu sehingga jarang berkunjung ke perpustakaan. Penelitian ini juga menemukan bahwa mahasiswa tingkat akhir lebih cenderung mengalami kecemasan dalam perpustakaan dari pada mahasiswa tahun pertama dan kedua.

Faktor kegelisahan lainnya di perpustakaan juga berkaitan dengan teknologi dan cara akses di perpustakaan. Tingkat keterampilan belajar mahasiswa yang tinggi akan membawa kegelisahan dalam perpustakaan apabila sumber informasi yang dicari tidak ditemukan di perpustakaan. Dari beberapa ulasan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa korelasi kecemasan perpustakaan dengan penggunaan bahasa, perasaan malu, tugas yang menumpuk, prestasi akademik, dari cara belajar dan mereka yang bekerja paruh waktu dapat mengakibatkan kegelisahan di perpustakaan.

2.4 Penyebab Kecemasan

Kecemasan perpustakaan sudah menjadi fenomena yang perlu diperhatikan karena jika dibiarkan pengguna perpustakaan akan semakin berkurang apabila perpustakaan tidak peka terhadap pengguna perpustakaan. Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab kecemasan, yaitu: 1) hambatan dalam pelayanan dari petugas perpustakaan, 2) sikap afektif, 3) tingkat kenyamanan berada dalam perpustakaan, 4) pengetahuan tentang perpustakaan, 5) keterampilan dalam penggunaan teknologi, 6) temu kembali dalam penelusuran informasi, 7) regulasi, dan 8) ketersediaan sumber informasi (Noprianto & Djunaedi, 2019).

Adapun faktor-faktor lain yang bisa menyebabkan kecemasan adalah sebagai berikut.

1. Ancaman (*Threat*), yaitu faktor yang bisa terjadi dari diri sendiri dan juga bisa berasal dari lingkungan, dapat disebabkan oleh fakta realitas dan dapat juga disebabkan oleh yang bukan realitas.
2. Pertentangan (*Conflict*), yang terjadi akibat keinginan yang tidak sesuai atau bertolak belakang dengan apa yang didapat.
3. Ketakutan (*Fear*) yang muncul seketika ada reaksi atau penolakan dari orang lain, ketakutan juga muncul saat akan menghadapi ujian dan atau menghadapi sebuah kejadian atau peristiwa yang bertentangan dengan akal pikiran.
4. Keterbatasan kebutuhan (*Umneed need*) yang disebabkan banyaknya kebutuhan manusia sehingga perasaan cemas muncul ketika kebutuhan tersebut tidak terpenuhi. (Erfanmanesh, 2011). Menurut Fatmawati, (2019) faktor-faktor kecemasan pemustaka adalah: 1) faktor biologis termasuk gangguan pada sistem limbik, frontal dll; 2) faktor psikologis seperti perasaan takut, trauma atas perilaku sebelumnya, dan konflik yang berkepanjangan; 3) faktor sosial seperti lingkungan, latar belakang pendidikan, keluarga, dan budaya; 4) faktor pustakawan seperti layanan dan sikap yang diberikan, interaksi dan perilaku yang diperlihatkan; 5) faktor individu atau faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, tingkat pengetahuan, dan lain sebagainya.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus yang merupakan penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan lapangan yang berinteraksi langsung dengan lingkungan suatu lembaga sosial seperti individu, kelompok, ataupun masyarakat. Penelitian

ini menggunakan studi kasus dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini ditujukan untuk mengidentifikasi masalah dan memeriksa kondisi yang terjadi. Dalam hal ini, dideskripsikan masalah tingkat dan faktor kecemasan mahasiswa asing di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menjabarkan pemecahan masalah yang terjadi berdasarkan data-data yang ada, kemudian menyajikan data tersebut dalam bentuk angka ataupun kata, menganalisis data dan menginterpretasikan data (Mudrajad, 2009). Adapun informan dalam penelitian ini adalah mahasiswa asing dari berbagai negara yang ada pada Universitas Negeri Padang (Tabel 1). Penulisan nama informan menggunakan nama alias.

Tabel 1. Daftar Informan

Nama	Asal Negara
Zei	Myanmar
Romeo	Lamai
Firdaus	Malaysia
Susan	Singapura
Meilia	Jepang

Sumber: Data Penelitian, Tahun 2021

Lokasi dalam penelitian ini adalah Perpustakaan Universitas Negeri Padang yang berlokasi di Jl. Prof. Dr. Hamka. Air Tawar Padang. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada lima mahasiswa asing dengan membuat daftar pertanyaan sesuai dengan variabel yang akan diteliti berdasarkan teori. Observasi dilakukan dengan melihat kondisi dan keadaan langsung Perpustakaan Universitas Negeri Padang dan dokumentasi dilakukan secara deskriptif dengan mengumpulkan isu-isu tentang *library Anxiety* pada artikel-artikel sebelumnya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis awal, informan diberi pertanyaan tentang frekuensi kunjungan ke perpustakaan, apakah informan sering datang berkunjung ke perpustakaan atau tidak pernah sama sekali. Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada lima orang informan, diperoleh jawaban tiga orang informan menjawab jarang sekali datang ke perpustakaan dan dua orang informan mengatakan sering datang ke perpustakaan. Mereka yang jarang berkunjung ke perpustakaan memberi alasan bahwa mereka lebih memilih sumber lain dalam mendapatkan informasi. Di perpustakaan kadang mereka tidak bisa menemukan informasi yang mereka cari sehingga merasa membuang-buang waktu untuk datang ke perpustakaan. (Susan, wawancara, 22 Oktober 2021)

Dari hasil jawaban diperoleh hasil bahwa informan jarang datang ke perpustakaan dan jarang memanfaatkan perpustakaan untuk mengerjakan tugas perkuliahan dan memilih sumber lain. Hal ini merupakan ciri dari faktor *library anxiety* di perpustakaan. Salah satu ciri dari *library anxiety* adalah tidak pernah atau jarang berkunjung ke perpustakaan. Situasi ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Bostick, (1992) bahwa pemustaka yang jarang berkunjung perpustakaan bisa saja terjadi karena beberapa faktor, salah satunya adalah perasaan trauma untuk datang ke perpustakaan karena kecemasan berhadapan dengan petugas perpustakaan. Fatmawati (2019) juga menuliskan bahwa gejala kecemasan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu: aspek fisik, gejala mental, gejala perilaku, dan gejala kognitif. Perilaku jarang ke perpustakaan bisa dikatakan sebagai aspek gejala perilaku. Hal ini terjadi karena upaya menghindari petugas perpustakaan atau menghindari perpustakaan sehingga pengunjung merasa enggan untuk datang ke perpustakaan. Penelitian yang dilakukan oleh Jan *et al.* (2016) juga mengungkapkan bahwa salah satu ciri kecemasan perpustakaan adalah perasaan enggan untuk datang ke perpustakaan.

Perpustakaan Universitas Negeri Padang berdiri sejak awal dibangunnya lembaga induk yang dulu bernama Perguruan Tinggi Pendidikan Guru (PTPG) pada tahun 1954. Kemudian, lembaga

tersebut berubah nama menjadi Institut keguruan dan Ilmu Pendidikan pada tahun 1965. Pada tahun 1999-2002 IKIP Padang berubah menjadi Universitas Negeri Padang sehingga perpustakaan juga berubah nama menjadi Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Pada masa ini, perpustakaan sudah mengalami kemajuan dalam pemanfaatan teknologi untuk pelayanan informasi seperti penggunaan OPAC untuk akses katalog secara *online* dan sudah menggunakan jaringan LAN dengan delapan terminal. Perpustakaan Universitas Negeri Padang juga sudah menggunakan dua belas unit komputer yang terhubung dengan internet yang bisa dimanfaatkan oleh mahasiswa dalam mendukung pembelajaran akademik.

Saat ini perpustakaan Universitas Negeri Padang mempunyai tujuh jenis layanan untuk pengunjung perpustakaan, yaitu: layanan administrasi, layanan sirkulasi, layanan koleksi umum, layanan referensi, layanan koleksi terbitan berkala, layanan pojok baca, dan layanan koleksi digital. Adapun tujuan dan fungsi diselenggarakannya Perpustakaan Universitas Negeri Padang adalah mendukung, memperlancar, serta mempertinggi kualitas pelaksanaan tri darma perguruan tinggi bagi sivitas akademisi Universitas Negeri Padang. Fungsi dari perpustakaan ini adalah sebagai pusat layanan informasi untuk kegiatan pendidikan dan pengajaran, untuk kegiatan penelitian, dan untuk kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Adapun keanggotaan Perpustakaan Universitas Negeri Padang adalah 1) anggota biasa merupakan keseluruhan dari sivitas akademika UNP, dan 2) anggota tamu merupakan pengguna yang berasal dari luar sivitas akademika. Dalam penelitian ini, informan merupakan anggota perpustakaan biasa pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

Pertanyaan tentang faktor kecemasan perpustakaan yang pertama terkait *the size of library*, merupakan pertanyaan terhadap luasnya gedung perpustakaan, “Apakah karena ukuran luas perpustakaan membuat Anda bingung jika berada dalam perpustakaan?” Pertanyaan ini diberikan kepada lima informan dan memperoleh hasil: empat informan menjawab bahwa luasnya perpustakaan tidak terlalu mempengaruhi karena dirasa belum terlalu luas, dan bahkan jauh lebih kecil dibandingkan dengan perpustakaan negara-negara lain. Sementara itu, ada satu informan yang menjawab, “Cukup luas jika dibandingkan dengan perpustakaan lain di kota yang sama.” Hasil wawancara dengan salah satu informan mengatakan bahwa mereka berasal dari negara yang lebih berkembang sehingga ukuran bangunan perpustakaan yang sekarang bisa dikatakan masih standar dan belum bisa dikatakan luas dan bahkan kalau memungkinkan untuk menambah ukuran luas perpustakaan di masa yang akan datang (Meilia, wawancara, 20 November 2020). Untuk pertanyaan tentang kebingungan dalam perpustakaan karena dipengaruhi oleh luas perpustakaan, informan mengatakan bahwa perasaan bingung dirasakan saat awal datang ke perpustakaan saja. Hal ini disebabkan karena perpustakaan terdiri dari beberapa lantai sehingga menyulitkan informan untuk mengenali tata letak koleksi di perpustakaan (Romeo, wawancara, 22 Oktober 2020). Wawancara ini memberi gambaran bahwa informan tidak terpengaruh oleh luas dan besarnya Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Namun, ada sedikit kebingungan yang dirasakan ketika awal memasuki perpustakaan dan hal ini bisa diatasi dengan bertanya kepada rekan sejawat.

Faktor kecemasan perpustakaan yang kedua yaitu *lack of knowledge about where things were located*. Pertanyaan ini berhubungan dengan faktor kecemasan tentang tata letak koleksi dan penelusuran koleksi. Dari hasil diskusi dengan lima informan, diperoleh hasil bahwa tiga orang informan menyebutkan bahwa mereka merasa bingung dengan tata letak koleksi dan penelusuran koleksi di rak. Tindakan yang dilakukan untuk mengatasi kebingungan tersebut adalah menggunakan petunjuk dalam memulai penelusuran. Dua informan lainnya menjawab bisa mencari sendiri koleksi yang mereka butuhkan. Informan menuturkan bahwa mereka tidak bisa menemukan koleksi yang dicari sehingga menimbulkan kebingungan dalam mencari koleksi yang dibutuhkan. Hal ini menyebabkan informan harus bertanya kepada teman atau petugas perpustakaan (Zei, wawancara, 22 Oktober 2020). Hasil diskusi ini menggambarkan bahwa informan mengalami kebingungan dalam tata letak

sehingga mereka memerlukan bantuan berupa petunjuk penggunaan perpustakaan atau petunjuk tata letak koleksi di rak perpustakaan.

Pada pertanyaan ketiga terhadap faktor *how to begin* pertanyaan pada poin ini adalah, “Jika berkunjung ke perpustakaan, apa yang pertama kali Anda lakukan?” Berdasarkan hasil wawancara dengan lima orang informan diperoleh hasil tiga dari informan menjawab bahwa mereka bingung dan mengikuti pergerakan teman serta bertanya pada teman. Dua informan lainnya menjawab bahwa mereka bertanya pada petugas sebelum memulai aktivitas di perpustakaan. Informan yang bingung kadang lebih memperhatikan lingkungan terlebih dahulu sebelum memberanikan diri untuk bertanya kepada petugas perpustakaan (Firdaus, wawancara, 18 November 2020). Perasaan bingung muncul ketika informan merasa hilang di perpustakaan dan tidak tahu harus memulai aktivitas dari mana. Jawaban ini menggambarkan bahwa informan merasa bingung dan tidak tahu bagaimana cara memulai dalam pencarian informasi di perpustakaan. Mereka membutuhkan bantuan orang lain baik dari teman maupun bantuan dari petugas perpustakaan.

Pertanyaan keempat adalah faktor *what to do*, yaitu: “Apa yang Anda lakukan jika koleksi di perpustakaan tidak bisa ditemukan?” Dari hasil wawancara terhadap lima orang informan diperoleh hasil tiga orang informan menjawab bahwa mereka langsung keluar ruangan dan mencari informasi ke tempat lain. Dua informan menjawab bahwa mereka bertanya terlebih dahulu kepada rekan sejawat dan pada akhirnya bertanya kepada petugas perpustakaan. Salah satu informan mengemukakan jawaban bahwa informan melakukan pengecekan terhadap katalog *online* berulang kali untuk memastikan bahwa informasi yang dicari benar-benar tidak ada di perpustakaan sehingga memutuskan untuk pergi keluar perpustakaan dan mencari informasi di tempat lain (Firdaus, wawancara, 18 November, 2021). Kondisi ini menggambarkan bahwa informan merasa bingung di perpustakaan karena informasi yang mereka cari tidak mereka temukan, tetapi takut untuk bertanya kepada petugas perpustakaan sehingga lebih memilih untuk menghindari perpustakaan.

Faktor kecemasan perpustakaan yang kelima adalah tentang *barries with staff*. Faktor kecemasan ini memberi pertanyaan tentang perasaan terhadap petugas perpustakaan, “Apakah informan merasa takut atau enggan untuk melakukan komunikasi dengan petugas perpustakaan?” Dari hasil diskusi dengan lima orang informan, diperoleh jawaban empat informan menjawab bahwa tidak ada kendala dengan petugas perpustakaan. Hal ini dibuktikan dengan jawaban informan bahwa petugas perpustakaan baik dan ramah, mereka suka membantu dalam memberikan informasi. Satu informan lain menjawab lebih ingin bertanya kepada teman sejawat. Berdasarkan penuturan dari salah seorang informan, diketahui bahwa petugas perpustakaan bersedia membantu dalam mencarikan informasi yang diinginkan. Petugas perpustakaan tidak segan untuk mencarikan buku ke rak koleksi dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Oleh sebab itu, tidak ada rasa canggung dan takut untuk memulai komunikasi dengan petugas perpustakaan sehingga informan lebih leluasa untuk menanyakan informasi yang dicari (Zei, wawancara, 22 Oktober 2020). Hal ini membuktikan bahwa faktor kecemasan perpustakaan terhadap *barriers with staff* tidak ditemukan.

Pada faktor kecemasan perpustakaan yang keenam, yaitu tentang *affective barriers*. Pertanyaan ini mengulas rasa ketakutan untuk menggunakan sarana dan prasarana yang sudah disediakan oleh perpustakaan. Perasaan cemas bahwa sarana yang akan digunakan bisa rusak dan tidak sengaja rusak karena digunakan. Semua informan menjawab tidak sulit untuk memulai dan akan menggunakan sarana di perpustakaan walaupun ada sedikit rasa cemas terhadap pengoperasian sarana, seperti penggunaan komputer untuk katalog *online* atau sarana lain, seperti peminjaman buku referensi dan komputer untuk akses internet. Hal ini tidak menjadi masalah dan bisa diatasi oleh informan karena beberapa sarana perpustakaan sudah familiar dan biasa mereka lakukan. Alasan informan tidak canggung dalam menggunakan sarana dan prasarana adalah karena sudah disediakannya petunjuk-petunjuk dalam penggunaan sarana dan prasarana sehingga informan bisa mempelajari sendiri petunjuk-petunjuk tersebut (Susan, wawancara, 20 November 2020). Berdasarkan hasil

diskusi ini dapat dilihat bahwa tidak ada faktor kecemasan terhadap penggunaan sarana dan prasarana di perpustakaan.

Pertanyaan *library comfort barriers* merupakan faktor kecemasan perpustakaan yang ketujuh. Pertanyaan ini yang diajukan, “Apakah Anda nyaman selama berada di perpustakaan?” Dari hasil diskusi dengan lima orang informan, terdapat empat informan yang merespon secara positif yang artinya mereka nyaman berada di perpustakaan. Namun, ada satu informan yang memberikan respon negatif. Informan ini menyatakan bahwa ia merasa tidak nyaman berada di perpustakaan. Informan yang tidak nyaman berada dalam ruangan perpustakaan mengemukakan alasan waktu yang singkat membuat informan tergesa-gesa dalam melakukan penelusuran informasi dan mencari koleksi. Hal ini menimbulkan rasa risih tersendiri karena tidak semua orang bisa mencari informasi dalam waktu yang tergesa-gesa (Zei, wawancara, 20 Oktober, 2020). Dari hasil wawancara diperoleh hasil bahwa pada umumnya informan merasa nyaman berada dalam perpustakaan.

Pertanyaan untuk faktor kecemasan perpustakaan yang delapan adalah tentang *library knowledge barriers*. Pertanyaan ini menanyakan pengetahuan terhadap perpustakaan, termasuk di dalamnya pengetahuan tata koleksi per subjek, susunan koleksi di rak, jajaran buku, dan jajaran sarana (pemahaman terhadap isi dari perpustakaan). Dari pertanyaan ini diperoleh hasil sebanyak tiga informan menjawab masih bingung dengan tata isi dari perpustakaan. Alasan kebingungan ini membuat mereka jarang dan enggan untuk datang ke perpustakaan. Dua orang informan menjawab kurang paham saat pertama kali datang ke perpustakaan, sementara untuk kedatangan seterusnya mereka sudah mulai paham dengan isi perpustakaan. Salah satu informan menuturkan bahwa mereka tidak paham dengan tata letak koleksi di perpustakaan karena perpustakaan terdiri dari beberapa lantai dan fungsi dari masing-masing lantai juga tidak dimengerti. Selain itu, subjek ilmu juga menjadi teka-teki jika berada di dalam perpustakaan, apakah buku yang akan dicari termasuk dalam kelompok apa (Romeo, wawancara, 20 November 2020). Dari hasil wawancara ini diperoleh gambaran bahwa mereka masih mengalami kebingungan dengan isi perpustakaan, baik tata letak maupun susunan koleksi yang ada dalam rak perpustakaan.

Untuk faktor kecemasan perpustakaan yang kesembilan, yaitu *mechanical and technological barriers*. Pertanyaan ini berhubungan dengan kecemasan terhadap teknologi yang ada di perpustakaan. Pertanyaan menggambarkan kecemasan terhadap penggunaan teknologi, apakah mereka merasa cemas berhadapan dengan teknologi yang digunakannya. Cemas dalam hal ini terkait penggunaan yang mengakibatkan kerusakan dan cemas dalam pengoperasian teknologi yang disediakan di perpustakaan. Dari hasil diskusi diperoleh hasil bahwa semua informan menjawab tidak ada kekhawatiran terhadap penggunaan teknologi di perpustakaan. Mereka merasa mampu menggunakan dan menjalankan beberapa teknologi di perpustakaan, seperti penggunaan katalog *online*, sarana komputer yang disediakan untuk akses internet, penggunaan lift, dan lain sebagainya. Salah satu alasan ketidacemasan dalam penggunaan teknologi ini adalah karena mereka sudah merasa terbiasa dengan teknologi yang ada. Keterbaruan teknologi dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna perpustakaan dari negara luar. Selain itu, ada petunjuk yang dipajang untuk penggunaan teknologi di perpustakaan. Hal ini tentu tidak menyulitkan mereka untuk mengakses informasi menggunakan teknologi (Romeo, wawancara, 22 Oktober, 2021).

Dari hasil keseluruhan jawaban dapat disimpulkan bahwa mahasiswa asing di Perpustakaan Universitas Negeri Padang *tidak* mengalami *library anxiety*. Hal ini dapat dilihat dari sembilan pertanyaan yang diberikan hanya tiga faktor yang menjawab ada kecemasan dan kebingungan. Faktor tersebut terdapat pada pertanyaan *lack of knowledge about where located*, pertanyaan *how to begin*, dan pertanyaan *library knowledge barriers*. Kecemasan ini terjadi bukan dari faktor perpustakaan dan staf Perpustakaan Universitas Negeri Padang, melainkan terjadi karena faktor dari informan itu sendiri. Mereka tidak tahu bagaimana harus memulai melakukan kegiatan di perpustakaan.

5. KESIMPULAN

Kecemasan perpustakaan atau *library anxiety* merupakan sikap psikologis dan harus ditangani sejak dini. Penanganan yang dimaksud adalah bentuk pengenalan gejala awal dan penanggulangan gejala awal dari kecemasan perpustakaan berdasarkan ciri-ciri yang ada menurut beberapa ahli. Sikap psikologis ini jika dibiarkan berlarut-larut akan mengakibatkan buruknya kunjungan terhadap perpustakaan. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan buruknya prestasi akademik mahasiswa jika mereka masih merasa enggan untuk datang ke perpustakaan dan masih merasa enggan untuk bertanya kepada petugas perpustakaan. Selain keengganan untuk datang dan bertanya kepada petugas perpustakaan, mahasiswa yang memiliki ciri-ciri kecemasan perpustakaan lain adalah mereka yang tidak memahami isi perpustakaan sehingga lebih memilih untuk keluar dan tidak mendapatkan informasi yang mereka cari. Hal ini juga menjadi pemicu keengganan ke perpustakaan. Oleh sebab itu, ciri-ciri kecemasan perpustakaan harus cepat ditanggapi oleh petugas perpustakaan agar tidak menimbulkan kerugian pada mahasiswa yang bersangkutan.

Pada penelitian ini, kecemasan perpustakaan terhadap petugas perpustakaan dan teknologi tidak ditemukan. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian sebelumnya bahwa faktor kecemasan perpustakaan ditemukan pada faktor individu itu sendiri karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman terhadap perpustakaan yang mereka kunjungi. Faktor ketidaktahuan ini akan membuat mereka gugup dan bingung dalam perpustakaan sehingga akan menghasilkan sikap afektif dan membuat mereka lebih memilih untuk menghindari perpustakaan. Hal ini mungkin saja terjadi karena kurangnya petunjuk penggunaan perpustakaan dan bimbingan penggunaan perpustakaan. Bimbingan perpustakaan pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang dilakukan satu kali pada saat awal memulai perkuliahan di semester pertama. Bimbingan perpustakaan juga dikenal dengan istilah lain sebagai bimbingan pemustaka yang dilakukan pada mahasiswa baru di tahun pertama masuk perkuliahan. Biasanya bimbingan pemustaka ini dilakukan kepada seluruh anggota Perpustakaan Universitas Negeri Padang tanpa adanya bimbingan khusus untuk mahasiswa asing sehingga mahasiswa asing merasa kurang familiar dengan isi perpustakaan. Hal ini tentu saja mengakibatkan minimnya informasi yang diterima oleh pengguna perpustakaan, terutama bagi mereka mahasiswa asing yang baru mengenali budaya dan bahasa asing dari negara yang mereka tinggali.

Dalam hal ini penulis menyarankan kepada pihak perpustakaan agar dapat memberikan pengetahuan khusus atau mengadakan bimbingan khusus untuk mahasiswa asing di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Hal ini diperlukan mengingat penguasaan bahasa mereka lebih pada penguasaan bahasa ibu dari negara mereka. Hal ini tidak bisa disamakan dengan mahasiswa yang berasal dari Indonesia. Selain itu, petugas perpustakaan harus memperbanyak petunjuk penggunaan perpustakaan yang ditempelkan atau dituliskan pada setiap sisi ruangan dengan menggunakan dua bahasa atau lebih. Hal ini disebabkan Universitas Negeri Padang merupakan universitas yang berkualitas dan terakreditasi sehingga memungkinkan mahasiswa dan pengguna perpustakaan dari negara lain datang dan mencari informasi ke perpustakaan.

CREDIT (CONTRIBUTOR ROLES TAXONOMY)

Riya Fatmawati: Conceptualization, Writing-Reviewing and Editing, Writing original draft preparation. **Sri Rohyati Zulaikha:** Validation, Data curation, Methodology.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S. M. Z., & Aziz, T. (2017). Use of Bostick's Library Anxiety Scale (LAS) in a developing country perspective. *Emerald Publishing Limited*, 66(4/5), 282–296. <https://doi.org/10.1108/LR-06-2016-0052>
- Anwar, M. A., Al-Qallaf, C. L., Al-Kandari, N. M., & Al-Ansari, H. A. (2012). AQAK: A library anxiety scale for undergraduate students. *Journal of Librarianship and Information Science*, 44(1), 36–46. <https://doi.org/10.1177/0961000611425568>

- Bostck, S. L. (1992). *The development and validation of the library anxiety scale*. Wayne State University.
- Boyes, A. (2015). *The anxiety toolkit*. Penguin Group.
- Chafiliah, U. A. (2016). Kegelisahan terhadap perpustakaan (*library anxiety*) pada mahasiswa tahun pertama. Universitas Airlangga. repository.unair.ac.id
- Erfanmanesh, M. (2011). Use of multidimensional library anxiety scale on education and psychology students in Iran. *Library Philosophy and Practice*, 1–10.
- Fatmawati, E. (2019). Kecemasan pemustaka: Salah satu penyebab rendahnya tingkat fisik kunjungan ke perpustakaan. *Media Pustakawan*, 26(1), 49–56. <https://doi.org/10.37014/medpus.v26i1.177>
- Jan, S. U., Anwar, M. A., & Warraich, N. F. (2016). Library anxiety, library use and academic performance of undergraduate students in Pakistan. *Emerald Group Publishing Limited*, 65(8/9), 564–577. <https://doi.org/10.1108/LR-03-2016-0024>
- Liu, D., & Xu, B. (2017). Test anxiety: Perceptions of American Community College Nursing students. *Empirical Research in Vocational Education and Training*, 9(1), 4. <https://doi.org/10.1186/s40461-017-0048-1>
- Lu, Y., & Adkins, D. (2012). Library anxiety among international graduate students. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 49(1), 1–4. <https://doi.org/10.1002/meet.14504901319>
- McAfee, E. L. (2018). *Shame: The emotional basis of library anxiety* | McAfee | College & Research Libraries. 237–256. <https://doi.org/10.5860/crl.79.2.237>
- McPherson, M. A. (2015). Library anxiety among university students: A Survey. *IFLA Journal*, 41(4), 317–325. <https://doi.org/10.1177/0340035215603993>
- Mellon, C. A. (1986). Library anxiety: A grounded theory and its development. *Illionis*, 160–165.
- Mudrajad, K. (2009). *Metode kuantitatif: Teori dan aplikasi untuk bisnis dan ekonomi*. Erlangga.
- Noprianto, E., & Djunaedi, A. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi kecemasan perpustakaan pada mahasiswa Sekolah Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada. *Universitas Gadjah Mada*, 76–87.
- Shehata, A. M. K., & Elglab, M. F. M. (2019). Library anxiety among undergraduate students: A comparative study on Egypt and Saudi Arabia. *The Journal of Academic Librarianship*, 45(4), 386–393. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.05.006>
- Sinnasamy, J., & Karim, N. H. A. (2014). A correlational study of foreign language anxiety and library anxiety among non-native speakers of English: A case study in a Malaysian Public University. *The Journal of Academic Librarianship*, 40(5), 431–435. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2014.07.010>
- Świgoń, M. (2011). Library anxiety among Polish students: Development and validation of the Polish library anxiety scale. *Library & Information Science Research*, 33(2), 144–150. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2010.09.003>