

Faktor-faktor Penyebab *Library anxiety* pada Mahasiswa: Studi Kasus di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Wafiq Aziza¹, Nur Arifin^{2*} & Jusmiati³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

Correspondence E-mail: nurarifin@uindatokarama.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the factors contributing to library anxiety among students at UIN Datokarama Palu. Employing a mixed-methods approach with a sequential explanatory design, data were collected through a survey of 92 students and in-depth interviews with 7 informants. The quantitative findings indicate that the overall level of library anxiety among students falls into the moderate category, with library comfort barriers obtaining the highest score (mean 3.6; 64.8%). The contributing factors are classified into internal factors, such as lack of self-confidence, fear of asking questions, and limited information literacy, as well as external factors, including unwelcoming librarian services, inadequate physical facilities, and noisy library environments. The qualitative findings reinforce these results by highlighting the significance of psychological aspects and the quality of librarian–student interactions in shaping students' library experiences. The implications of this study suggest that library anxiety should not be perceived merely as an individual barrier, but also as an institutional challenge that influences the quality of library services. Therefore, libraries should take strategic steps, such as improving physical comfort, providing information literacy and library orientation programs, offering practical training in technology use, and strengthening librarians' competencies in empathy-based services. These efforts are expected to foster a more inclusive, comfortable environment that supports students' academic success.

Keywords: *Library anxiety; Contributing Factors; Students; UIN Datokarama Palu*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor penyebab *library anxiety* di kalangan mahasiswa UIN Datokarama Palu. Menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan desain *sequential explanatory*, data dikumpulkan melalui survei terhadap 92 mahasiswa dan wawancara mendalam dengan 7 informan. Hasil penelitian kuantitatif menunjukkan bahwa tingkat *library anxiety* mahasiswa berada pada kategori sedang, dengan hambatan kenyamanan perpustakaan menempati skor tertinggi (mean 3,6; 64,8%). Faktor penyebab kecemasan terbagi menjadi dua yaitu faktor internal, seperti kurang percaya diri, takut bertanya, dan keterbatasan literasi informasi, serta faktor eksternal, yang meliputi layanan pustakawan kurang ramah, fasilitas fisik yang belum memadai, dan suasana perpustakaan yang bising. Temuan kualitatif memperkuat hasil ini dengan menekankan pentingnya faktor psikologis dan kualitas interaksi pustakawan dalam membentuk pengalaman mahasiswa di perpustakaan. Implikasi penelitian menunjukkan bahwa *library anxiety* tidak dapat dianggap semata-mata sebagai kendala individu, melainkan juga tantangan kelembagaan yang memengaruhi mutu layanan. Oleh karena itu, perpustakaan perlu melakukan langkah strategis berupa peningkatan kenyamanan fisik, penyelenggaraan program literasi informasi dan orientasi perpustakaan, pelatihan penggunaan teknologi, serta penguatan kompetensi pustakawan dalam layanan berbasis empati. Dengan demikian, perpustakaan dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif, nyaman, dan mendukung pencapaian akademik.

Kata Kunci: *Library anxiety; Faktor Penyebab; Mahasiswa; UIN Datokarama Palu*

Article Info

Submitted: 04-07-2025

Review: 29-08-2025

Accepted: 06-09-2025

How to Cite:

Aziza, W., Arifin, N., & Jusmiati, J. (2025). *Library anxiety* Di Upt Perpustakaan Uin Datokarama Palu: Analisis Faktor Penyebab . Literatify : Trends in Library Developments, 6(2). <https://doi.org/10.24252/literatify.v6i2.59012>

DOI:

10.24252/literatify.v6i2.59012

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](#)



Copyright 2025 © the Author (s)

A. Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam peran dan fungsi perpustakaan. Awalnya, perpustakaan hanya dianggap sebagai tempat penyimpanan buku dan sumber informasi. Namun, dengan berkembangnya metode belajar dan mengajar, perpustakaan kini menjadi pusat pembelajaran yang menyediakan akses ke berbagai sumber informasi yang dibutuhkan pemustaka (Syahdan, dkk. 2021). Selain itu, perpustakaan berperan dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta memperluas wawasan pengguna untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan pekerjaan. (Vindi et al., 2021, p. 2)

Sebagai bagian dari institusi pendidikan tinggi, perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan akademik (Nada & Griadhi, 2024, p. 54). Saat ini, konsep perpustakaan perguruan tinggi telah mengalami transformasi dari sekadar tempat penyimpanan koleksi menjadi pusat penelitian dan pengembangan (*research and development center*) bagi pemustaka (Ibnu Rusydi, 2020). Berbagai sumber informasi seperti buku, jurnal, disertasi, tesis, repository institusi, *e-book*, dan *e-jurnal* disediakan untuk menunjang pembelajaran dan penelitian akademik. (Sihite, 2024) Dengan perannya yang semakin luas, perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang optimal kepada pemustaka (Nurjannah, 2021).

Sejalan dengan kemajuan globalisasi, tuntutan terhadap kualitas layanan perpustakaan juga semakin meningkat. Layanan berkualitas, atau yang dikenal sebagai layanan prima, menjadi standar utama dalam memberikan kepuasan kepada pengguna (Diyasika Ulinafiah dan Novan Ardy Wiyani, 2019). Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai tantangan dalam pelayanan perpustakaan. Salah satu isu yang sering dihadapi adalah *library anxiety*, yaitu kecemasan yang dialami pemustaka saat menggunakan perpustakaan (Sawe et al., 2025). Kecemasan ini dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti ketakutan untuk bertanya kepada pustakawan (Mellon, 1986), kebingungan dalam menavigasi katalog perpustakaan, atau perasaan tidak mampu dalam menemukan informasi yang dibutuhkan (Kampen, 2004).

Library anxiety tidak hanya dianggap sebagai masalah personal, tetapi juga berdampak pada efektivitas layanan perpustakaan. Noprianto (2019) mengemukakan bahwa kecemasan pengguna menghambat pemanfaatan layanan digital, terutama jika sistem informasi tidak dirancang dengan baik. Sementara itu, Gardijan (2021) menegaskan bahwa *library anxiety* memengaruhi perilaku pencarian informasi mahasiswa, yang dipicu oleh kurangnya empati layanan pustakawan dan antarmuka pencarian yang membingungkan. Dengan demikian, *library anxiety* menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan.

Istilah *library anxiety* pertama kali diperkenalkan oleh Mellon (1986), yang menjelaskan bahwa beberapa pemustaka cenderung merasa bingung atau cemas saat berada di perpustakaan. Fenomena ini dapat menghambat pemanfaatan fasilitas

perpustakaan secara optimal dan berdampak pada efektivitas pencarian informasi oleh pemustaka (Nauratul Maulidah Khayyirah, 2023). Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor penyebab *library anxiety* agar dapat diidentifikasi strategi yang tepat dalam mengatasinya. Sejalan dengan hal tersebut, Noori (2024) dalam penelitiannya di Kabul University mengungkapkan bahwa *library anxiety* secara signifikan mempengaruhi perilaku pencarian informasi dan intensitas penggunaan perpustakaan.

Di lingkungan akademik, mahasiswa seringkali membutuhkan informasi untuk menyelesaikan tugas kuliah, penelitian, atau penyusunan skripsi. UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu telah menyediakan berbagai koleksi dan fasilitas untuk menunjang kebutuhan informasi mahasiswa. Namun, berdasarkan observasi awal, ditemukan beberapa indikasi bahwa sebagian mahasiswa mengalami kecemasan saat menggunakan layanan perpustakaan. Beberapa responden melaporkan kesulitan dalam menemukan bahan pustaka, ketidaknyamanan dalam menggunakan katalog *online*, serta hambatan dalam memanfaatkan fasilitas seperti OPAC, komputer, dan WiFi. Selain itu, beberapa mahasiswa merasa ragu atau takut untuk bertanya kepada pustakawan, yang menunjukkan adanya faktor psikologis yang turut berkontribusi terhadap *library anxiety*.

Meskipun telah banyak penelitian mengenai *library anxiety* di berbagai perguruan tinggi, seperti penelitian di Universitas Brawijaya (Prajā & Kusuma, 2024) yang menganalisis tingkat *library anxiety* mahasiswa terhadap pemanfaatan layanan jurnal elektronik, penelitian di Universitas Pendidikan Indonesia (Algipari et al., 2023) yang mengeksplorasi fenomena *library anxiety*, serta penelitian di UIN Sunan Kalijaga (Lubis & Zain, 2023) yang menganalisis pengaruh *library anxiety* mahasiswa pascasarjana terhadap pemanfaatan perpustakaan, namun belum ada kajian yang secara khusus menganalisis faktor-faktor penyebabnya di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor utama yang berkontribusi terhadap munculnya *library anxiety* di kalangan mahasiswa UIN Datokarama Palu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola perpustakaan dalam merancang strategi layanan yang lebih ramah dan mendukung kebutuhan pemustaka, sehingga dapat mengurangi tingkat kecemasan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan.

B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode campuran (*mixed methods*) dengan desain *Sequential Explanatory*, yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif secara berurutan. Pendekatan kuantitatif dilakukan terlebih dahulu untuk memperoleh gambaran umum mengenai tingkat *library anxiety* di kalangan Mahasiswa UIN Datokarama Palu, kemudian dilanjutkan dengan pendekatan kualitatif untuk menggali lebih dalam faktor-faktor penyebab serta pengalaman mahasiswa dalam menghadapi *library anxiety*. Pendekatan kuantitatif bersifat deskriptif dengan menggunakan survei berbasis skala likert yang mengukur tingkat kecemasan

mahasiswa terhadap penggunaan perpustakaan, sedangkan pendekatan kualitatif bersifat fenomenologis dengan wawancara mendalam untuk mengeksplorasi pengalaman mahasiswa dalam berinteraksi dengan pustakawan serta layanan perpustakaan.

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, yang dipilih sebagai lokasi penelitian karena adanya indikasi *library anxiety* di kalangan mahasiswa yang mengakses layanan perpustakaan. Teknik pengumpulan data dilakukan dalam dua tahap. Pertama, data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner online (*Google Form*) yang disebarakan kepada 92 mahasiswa UIN Datokarama Palu. Kuesioner ini berisi 10 pertanyaan tertutup berbasis skala likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju) yang mengukur lima aspek *library anxiety*, yaitu hambatan dengan staf, hambatan dengan sarana penelusuran, hambatan kenyamanan dengan perpustakaan, pengetahuan tentang perpustakaan, dan hambatan dengan sarana perlengkapan. Setiap aspek diukur dengan 2 pertanyaan (1 positif dan 1 negatif). Kedua, data kualitatif diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan 7 orang mahasiswa yang sebelumnya telah mengisi kuesioner dan menunjukkan indikasi *library anxiety*. Wawancara ini bertujuan untuk mendalami pengalaman mahasiswa terkait layanan perpustakaan, peran pustakawan, serta faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kecemasan mereka saat menggunakan perpustakaan.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik yang berbeda untuk masing-masing pendekatan. Analisis data kuantitatif dilakukan dengan statistik deskriptif menggunakan beberapa tahapan perhitungan.

1. Untuk pertanyaan positif dilakukan *reverse scoring* dengan rumus (6 - skor asli), sedangkan pertanyaan negatif tetap menggunakan skor asli.
2. Menghitung skor gabungan per indikator dengan rumus rata-rata dari kedua pertanyaan: $[(\text{skor pertanyaan 1}) + (\text{skor pertanyaan 2})] / 2$
3. Menghitung mean keseluruhan per indikator dengan rumus: $\text{Mean} = \Sigma(\text{skor gabungan semua responden}) / \text{jumlah responden}$.
4. Menghitung standar deviasi menggunakan rumus: $\text{SD} = \sqrt{[\Sigma(X_i - \bar{X})^2 / (n-1)]}$, dimana X_i adalah skor individual, $\bar{X}$ adalah mean, dan n adalah jumlah responden.
5. Menghitung persentase dengan rumus: $\text{Persentase} = (\text{mean} / \text{skor maksimum}) \times 100\%$.
6. Mengkategorikan tingkat *library anxiety* berdasarkan rentang skor: 1,00-2,33 (Rendah), 2,34-3,66 (Sedang), dan 3,67-5,00 (Tinggi).

Hasil analisis kuantitatif ini kemudian digunakan untuk menentukan fokus wawancara kualitatif. Sementara itu, analisis data kualitatif dilakukan dengan metode analisis tematik, yaitu mengidentifikasi pola dan tema utama dari hasil wawancara untuk memahami lebih dalam pengalaman mahasiswa terkait *library anxiety*. Temuan kualitatif digunakan untuk memperjelas dan memperdalam hasil kuantitatif, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Dengan pendekatan *mixed methods* ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang menyebabkan *library anxiety* di kalangan mahasiswa UIN Datokarama Palu, serta bagaimana peran pustakawan dan layanan perpustakaan dalam mengatasi permasalahan tersebut.

C. Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Penelitian ini menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif secara berurutan untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor penyebab *library anxiety* di kalangan mahasiswa UIN Datokarama Palu. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk memperoleh gambaran umum kecenderungan kecemasan pengguna perpustakaan melalui survei terhadap 92 mahasiswa dari 13 jurusan, kemudian dilanjutkan dengan pendekatan kualitatif berupa wawancara mendalam dengan 7 orang mahasiswa, guna mengeksplorasi lebih jauh pengalaman dan penyebab kecemasan tersebut.

Hasil penelitian kuantitatif

Untuk memperoleh gambaran umum mengenai tingkat *library anxiety* yang dialami oleh Pemustaka UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 92 responden dari 13 jurusan. Kuesioner ini disusun berdasarkan lima indikator utama *library anxiety*, yaitu: (1) hambatan dengan staf, (2) hambatan dengan sarana penelusuran, (3) hambatan kenyamanan dengan perpustakaan, (4) pengetahuan tentang perpustakaan, serta (5) hambatan dengan sarana (perlengkapan) (Bostick, S.L., 1992).

Setiap indikator diukur menggunakan skala Likert, dan hasilnya dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui persentase responden yang menunjukkan kecenderungan kecemasan pada masing-masing aspek. Hasil pengolahan data kuantitatif tersebut disajikan dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Tingkat *Library anxiety* Berdasarkan Lima Indikator

No	Aspek <i>Library anxiety</i>	Mean	Persentase Anxiety (%)	Kategori Anxiety	Keterangan Singkat
1	Hambatan kenyamanan dengan perpustakaan	3.6	64.8%	Sedang	Mengeluhkan suhu ruangan, kebisingan, dan fasilitas rusak
2	Hambatan dengan sarana penelusuran	3.0	51.1%	Sedang	Tidak mampu mencari informasi sendiri
3	Hambatan dengan staf (Pustakawan)	3.0	50.0%	Sedang	Merasa cemas/ragu saat berinteraksi dengan pustakawan
4	Hambatan dengan sarana (perlengkapan)	2.6	40.8%	Sedang	Tidak terbiasa atau bingung menggunakan katalog online, repository, perpustakaan digital dan komputer
5	Pengetahuan tentang perpustakaan	2.6	40.6%	Sedang	Kecemasan karena koleksi tidak ditemukan/tidak tersedia

Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan dalam Tabel 1, tingkat *library anxiety* mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu secara umum berada pada kategori sedang, tanpa ada indikator yang masuk dalam kategori tinggi atau rendah. Berikut uraian per indikator:

1. Hambatan Kenyamanan dengan Perpustakaan

Indikator ini memiliki mean score tertinggi yaitu 3.6 dengan persentase 64.8%, termasuk kategori sedang. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek kenyamanan fisik menjadi sumber kecemasan utama bagi mahasiswa. Keluhan yang dominan meliputi suhu ruangan yang tidak nyaman, tingkat kebisingan yang mengganggu, serta adanya fasilitas yang rusak atau tidak berfungsi optimal dll. Temuan ini terindikasi bahwa lingkungan fisik perpustakaan masih memerlukan perbaikan untuk mendukung kenyamanan pengguna.

2. Hambatan dengan Sarana Penelusuran

Dengan mean score 3.0 dan persentase 51.1%, indikator ini masuk kategori sedang. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa mengalami kesulitan dalam melakukan penelusuran informasi secara mandiri. Ketidakmampuan untuk mencari informasi sendiri menandakan bahwa mahasiswa masih memerlukan bimbingan dan

pelatihan lebih intensif dalam menggunakan berbagai tools dan strategi pencarian informasi yang tersedia di perpustakaan.

3. Hambatan dengan Staf (Pustakawan)

Indikator ini memperoleh mean score 3.0 dengan persentase 50.0%, termasuk kategori sedang. Temuan ini menandakan bahwa setengah dari mahasiswa merasa cemas atau ragu ketika harus berinteraksi dengan pustakawan. Kecemasan ini dapat muncul karena rasa canggung, takut bertanya, atau kurang percaya diri dalam berkomunikasi, sehingga dapat menghambat pemanfaatan layanan referensi dan bantuan profesional yang tersedia.

4. Hambatan dengan Sarana (Perlengkapan)

Dengan mean score 2.6 dan persentase 40.8%, indikator ini masuk kategori sedang. Mahasiswa menunjukkan ketidakbiasaan atau kebingungan dalam menggunakan teknologi informasi yang tersedia, seperti katalog online, repository, perpustakaan digital, dan komputer. Meskipun mahasiswa umumnya familiar dengan teknologi sehari-hari, mereka masih memerlukan adaptasi dan pelatihan khusus untuk mengoperasikan sistem teknologi perpustakaan.

5. Pengetahuan tentang Perpustakaan

Indikator ini memiliki mean score 2.6 dengan persentase 40.6%, termasuk kategori sedang. Kecemasan muncul karena mahasiswa merasa koleksi yang dibutuhkan tidak ditemukan atau tidak tersedia. Hal ini dapat disebabkan oleh keterbatasan koleksi, kurangnya pemahaman tentang sistem organisasi koleksi, atau ketidaktahuan tentang layanan alternatif yang dapat dimanfaatkan ketika koleksi fisik tidak tersedia.

Hasil penelitian kualitatif

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap beberapa mahasiswa UIN Datokarama Palu, ditemukan bahwa *library anxiety* yang dialami pemustaka disebabkan oleh dua kategori utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

1. Faktor Internal (Berasal dari Diri Pemustaka)

Faktor internal merupakan bentuk kecemasan yang muncul dari dalam diri pemustaka sendiri. Kecemasan ini biasanya dipengaruhi oleh perasaan takut, kurang percaya diri, serta keterbatasan pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan perpustakaan.

Salah satu bentuk kecemasan yang paling dominan adalah ketakutan bertanya kepada pustakawan. Sebagian pemustaka merasa ragu dan takut untuk meminta bantuan karena beranggapan bahwa pustakawan kurang ramah atau tidak terbuka terhadap pertanyaan. Hal ini diungkapkan oleh informan 1, mahasiswa semester 3, yang menyatakan, "Saya takut bertanya kepada pustakawan karena mereka kurang ramah."

Selain itu, pemustaka juga mengalami rasa tidak percaya diri dalam menggunakan perpustakaan, terutama di kalangan mahasiswa baru atau yang belum terbiasa mengakses layanan perpustakaan. Seperti yang disampaikan oleh informan 2, mahasiswa semester 3, "Saya merasa cemas saat pertama kali masuk perpustakaan karena tidak tahu cara mencari buku yang saya butuhkan."

Kecemasan juga muncul dalam bentuk kekhawatiran tidak menemukan bahan pustaka, terlebih saat tenggat tugas semakin dekat. Hal ini memicu tekanan psikologis yang membuat pemustaka semakin cemas ketika berada di perpustakaan. "Saya semakin cemas karena belum menemukan buku yang saya perlukan, sementara tenggat tugas sudah dekat," ujar informan 3, mahasiswa semester 7.

Tidak hanya itu, sebagian pemustaka juga menyampaikan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi, terutama karena tidak memahami cara menggunakan katalog perpustakaan secara daring. Seperti yang dikemukakan oleh informan 1, mahasiswa semester 7, "Saya tidak tahu cara menggunakan katalog perpustakaan, jadi saya hanya mencari buku dengan melihat rak secara manual."

2. Faktor Eksternal (Berasal dari Lingkungan Perpustakaan)

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri pemustaka, yakni berkaitan dengan lingkungan fisik perpustakaan, kualitas layanan pustakawan, serta sarana dan prasarana yang tersedia.

Salah satu keluhan yang muncul adalah kurangnya pendampingan dari pustakawan. Mahasiswa merasa bahwa pustakawan belum sepenuhnya memberikan arahan yang jelas ketika mereka meminta bantuan. Informan 2 menyampaikan, "Pustakawan hanya menunjuk rak, tanpa menjelaskan lebih detail di mana letak buku yang saya cari."

Selain itu, kondisi fasilitas perpustakaan yang tidak memadai juga turut menambah kecemasan pemustaka. Misalnya, AC yang tidak berfungsi optimal, keterbatasan stop kontak, serta loker yang rusak menyebabkan ketidaknyamanan. Hal ini disampaikan oleh informan 3, mahasiswa semester 5, "Saya merasa kurang nyaman karena AC tidak dingin saat perpustakaan ramai, dan saya khawatir barang saya hilang karena banyak loker yang rusak."

Faktor eksternal lainnya adalah tata letak perpustakaan yang membingungkan. Sebagian pemustaka mengaku kesulitan dalam menemukan bahan pustaka karena sistem klasifikasi yang kurang dipahami atau susunan rak yang tidak intuitif. Informan 3 menyampaikan, "Saya sudah mencari di semua rak, tetapi masih sulit menemukan buku yang saya perlukan."

Terakhir, suasana perpustakaan yang tidak nyaman, seperti keramaian dan kebisingan, juga menjadi penyebab meningkatnya kecemasan pemustaka. Informan 2 kembali menyampaikan keluhannya, "Saya merasa tidak nyaman karena perpustakaan terlalu ramai dan berisik."

D. Pembahasan

Pembahasan Hasil Penelitian Kuantitatif

Hasil survei terhadap 92 mahasiswa menunjukkan variasi tingkat *library anxiety* pada lima indikator utama. Indikator tertinggi adalah hambatan kenyamanan dengan perpustakaan (mean 3.6; 64.8%), yang menunjukkan bahwa kondisi fisik perpustakaan seperti suhu ruangan, kebisingan, dan fasilitas rusak menjadi sumber kecemasan utama. Hal ini sejalan dengan penelitian [Onwuegbuzie et al. \(2004\)](#) tentang pentingnya lingkungan fisik dalam mempengaruhi tingkat kecemasan pengguna.

Hambatan dengan sarana penelusuran (mean 3.0; 51.1%) dan hambatan dengan staf pustakawan (mean 3.0; 50.0%) menempati posisi kedua. Tingginya kecemasan pada aspek penelusuran menunjukkan mahasiswa belum mampu mencari informasi secara mandiri, sementara kecemasan berinteraksi dengan pustakawan mengindikasikan adanya hambatan komunikasi yang dapat mengurangi efektivitas layanan referensi.

Dua indikator terendah adalah hambatan dengan sarana perlengkapan (mean 2.6; 40.8%) dan pengetahuan tentang perpustakaan (mean 2.6; 40.6%). Skor yang relatif rendah menunjukkan bahwa mahasiswa sudah cukup familiar dengan teknologi perpustakaan dan memiliki pemahaman dasar tentang ketersediaan koleksi.

Temuan ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan *technology anxiety* sebagai faktor dominan ([Jerabek et al., 2001](#)). Dalam konteks ini, justru faktor lingkungan fisik dan kemampuan penelusuran mandiri yang menjadi prioritas. Seluruh indikator berada pada kategori sedang, mengindikasikan *library anxiety* di kalangan mahasiswa UIN Datokarama Palu berada pada level yang dapat dikelola namun memerlukan pendekatan holistik untuk perbaikan infrastruktur fisik dan penguatan program literasi informasi.

Pembahasan Hasil Penelitian Kualitatif

Hasil wawancara memperkuat data kuantitatif dengan menggambarkan faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kecemasan mahasiswa. Faktor internal meliputi kurangnya rasa percaya diri, ketakutan bertanya kepada pustakawan, serta kecemasan ketika menghadapi tuntutan akademik. Faktor eksternal mencakup layanan pustakawan yang dianggap kurang ramah atau hanya memberikan arahan singkat, fasilitas teknologi (komputer, perpustakaan digital dll.) yang sulit digunakan, serta kondisi fisik perpustakaan yang kurang nyaman (AC dan loker rusak, suasana ruang baca bising). Temuan ini sesuai dengan [Bostick \(1992\)](#) yang menekankan peran fasilitas dan layanan dalam memengaruhi tingkat kecemasan, serta penelitian [Zulfa Avidiansyah et al \(2021\)](#) yang menunjukkan bahwa kualitas interaksi pustakawan dan kondisi fasilitas perpustakaan sangat berpengaruh terhadap *library anxiety*.

Integrasi Hasil Kuantitatif dan Kualitatif

Integrasi kedua pendekatan menunjukkan konsistensi temuan bahwa hambatan kenyamanan dengan perpustakaan menjadi faktor dominan dalam *library anxiety* mahasiswa. Data kuantitatif menunjukkan hambatan kenyamanan memiliki skor tertinggi (mean 3.6; 64.8%), yang diperkuat oleh temuan kualitatif tentang keluhan mahasiswa terhadap suhu ruangan, kebisingan, dan fasilitas rusak seperti AC dan loker. Demikian pula, hambatan dengan staf pustakawan (mean 3.0; 50.0%) sejalan dengan temuan wawancara tentang ketakutan mahasiswa bertanya karena menganggap pustakawan kurang ramah dan hanya memberikan arahan singkat.

Menariknya, meskipun data kuantitatif menunjukkan hambatan dengan sarana penelusuran masih dalam kategori sedang (mean 3.0; 51.1%), temuan kualitatif mengungkapkan bahwa mahasiswa sebenarnya lebih memilih mencari buku secara manual daripada menggunakan katalog online. Hal ini mengindikasikan bahwa masalah bukan pada ketidakmampuan total, tetapi pada preferensi dan kepercayaan diri dalam menggunakan teknologi perpustakaan.

Temuan ini kemudian dijabarkan lebih rinci melalui klasifikasi faktor-faktor penyebab *library anxiety*, yang terbagi menjadi dua kelompok besar, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merujuk pada aspek psikologis dan kemampuan individu mahasiswa, sedangkan faktor eksternal berkaitan dengan layanan, fasilitas, serta lingkungan fisik perpustakaan. Untuk memberikan gambaran yang lebih sistematis, klasifikasi faktor-faktor tersebut disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Klasifikasi faktor-faktor penyebab *library anxiety*

Kategori	Faktor Internal (Dari Pemustaka)	Faktor Eksternal (Dari Perpustakaan)
Psikologis	Takut bertanya kepada pustakawan, kurang percaya diri dalam menggunakan perpustakaan	Sikap pustakawan yang kurang ramah dan proaktif saat berinteraksi dengan pemustaka
Pengetahuan	Kesulitan dalam menelusuri informasi, tidak tahu cara mencari bahan pustaka atau menggunakan OPAC	Kurangnya panduan atau arahan dari pustakawan dalam membantu pemustaka
Kenyamanan	Cemas jika tidak menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan	Suasana perpustakaan yang bising, fasilitas kurang memadai (AC, Wi-Fi, stop kontak, dan loker rusak)

Temuan ini memperkuat teori Mellon (1986) tentang *library anxiety* yang disebabkan oleh persepsi negatif terhadap kemampuan diri sendiri, serta teori Bostick (1992) dan penelitian Jiao et al. (1996) yang menegaskan bahwa *library anxiety* muncul dari kombinasi faktor individu dan lingkungan. Dalam konteks UIN Datokarama Palu, kecemasan mahasiswa merupakan akumulasi dari ketidakpercayaan diri, keterbatasan literasi informasi, dan layanan perpustakaan yang belum sepenuhnya *user-friendly*.

Berdasarkan temuan terintegrasi ini, upaya penanggulangan *library anxiety* perlu dilakukan secara holistik, baik melalui peningkatan kualitas layanan dan perbaikan fasilitas fisik perpustakaan, maupun melalui program literasi informasi dan pendampingan yang lebih proaktif untuk membangun kepercayaan diri mahasiswa dalam mengakses layanan perpustakaan.

Implikasi Penelitian

Temuan penelitian ini memiliki implikasi penting bagi pengembangan layanan dan manajemen perpustakaan. Pertama, *library anxiety* bukan hanya kendala individu, melainkan juga masalah kelembagaan karena terbukti dipengaruhi oleh kualitas fasilitas fisik, interaksi dengan pustakawan, serta ketersediaan sarana teknologi. Hal ini berarti perpustakaan perlu memandang kecemasan pengguna sebagai indikator mutu layanan yang berdampak pada efektivitas pencarian informasi dan keberhasilan akademik mahasiswa.

Kedua, diperlukan program orientasi perpustakaan dan pelatihan literasi informasi yang berkelanjutan untuk memperkuat kepercayaan diri mahasiswa dalam menelusuri koleksi dan menggunakan fasilitas digital. Hal ini penting mengingat hasil penelitian menunjukkan mahasiswa relatif mampu melakukan penelusuran, tetapi masih menghadapi hambatan dalam mengoperasikan perangkat dan memahami prosedur layanan.

Ketiga, peningkatan kompetensi pustakawan dalam layanan berbasis empati menjadi sangat krusial. Pendekatan ramah, komunikatif, dan proaktif dari pustakawan akan membantu mengurangi rasa takut atau canggung mahasiswa untuk bertanya.

Keempat, peningkatan kenyamanan lingkungan fisik (pencahayaan, suhu, kebisingan, dan tata ruang) juga harus menjadi prioritas karena terbukti menjadi faktor kecemasan tertinggi.

Dengan mengintegrasikan keempat aspek tersebut, perpustakaan dapat menciptakan ekosistem layanan yang lebih inklusif, nyaman, dan mendukung pencapaian tujuan akademik institusi.

E. Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa UIN Datokarama Palu mengalami *library anxiety* pada kategori sedang, yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kurangnya rasa percaya diri, ketakutan untuk bertanya, dan keterbatasan dalam memahami sistem serta sarana teknologi perpustakaan. Faktor eksternal meliputi fasilitas fisik yang belum optimal, suasana ruang yang kurang nyaman, serta interaksi dengan pustakawan yang kadang menimbulkan kecemasan. Indikator kecemasan tertinggi ditemukan pada aspek kenyamanan perpustakaan, sedangkan yang terendah pada sarana penelusuran informasi.

Implikasi penelitian ini menegaskan bahwa *library anxiety* bukan sekadar kendala individu, tetapi juga persoalan kelembagaan yang berdampak pada efektivitas layanan. Oleh karena itu, strategi yang perlu dilakukan mencakup: (1) peningkatan kenyamanan fisik perpustakaan, (2) penyelenggaraan orientasi dan literasi informasi berkelanjutan, (3) pelatihan praktis dalam penggunaan fasilitas digital, serta (4) peningkatan kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan berbasis empati. Upaya komprehensif ini diharapkan dapat meminimalkan kecemasan mahasiswa sekaligus meningkatkan mutu layanan informasi dan mendukung capaian akademik.

Daftar Pustaka

- Algipari, A., Azizah, F., Fajrina, F., Yasyfa, T. A., Rabbah, W. N. F., & Fuadin, A. (2023). The Phenomenon of *Library anxiety* in the Library of Universitas Pendidikan Indonesia. *EduLib*, 13(2), Article 2. <https://doi.org/10.17509/edulib.v13i2.58007>
- Avidiansyah, Z., Prajarto, N., & Priyanto, I. F. (2021). *Library anxiety* among the First-Year Undergraduate, Master's, and Doctoral Students at Universitas

- Gadjah Mada. *Record and Library Journal*, 7(1), 92–111.
<https://doi.org/10.20473/rlj.v7i1.110>
- Bostick, S.L. (1992). *The Development and Validation of the Library anxiety Scale* [Dissertation, Wayne State University].
<https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1850806>
- Gardijan, N. (2021). *Library anxiety: An Overview of Re-Emerging Phenomena. Library Philosophy and Practice (e-Journal)*.
<https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5021>
- Jerabek, J. A., Meyer, L. S., & Kordinak, S. T. (2001). “Library anxiety” and “computer anxiety:” Measures, validity, and research implications. *Library & Information Science Research*, 23(3), 277–289. [https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(01\)00083-4](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(01)00083-4)
- Jiao, Q. G., Onwuegbuzie, A. J., & Lichtenstein, A. A. (1996). *Library anxiety: Characteristics of ‘at-risk’ college students. Library & Information Science Research*, 18(2), 151–163. [https://doi.org/10.1016/S0740-8188\(96\)90017-1](https://doi.org/10.1016/S0740-8188(96)90017-1)
- Kampen, D. J. V. (2004). Development and Validation of the Multidimensional *Library anxiety Scale. College & Research Libraries*, 65(1), Article 1.
<https://doi.org/10.5860/crl.65.1.28>
- Lubis, E. A., & Zain, L. (2023). Pengaruh *Library anxiety* Mahasiswa Pascasarjana Interdisipliner Islamic Studies Terhadap Pemanfaatan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. *Jurnal Paradigma: Jurnal Multidisipliner Mahasiswa Pascasarjana Indonesia*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.22146/jpmmpi.v4i2.91654>
- Maulidah Khayyirah, Nauratul (2023). *Tingkat Library anxiety (Kecemasan Pemustaka) Siswa SMP dan SMA di Perpustakaan Sekolah Ar-Rohmah Putri International Islamic Boarding School (kampus 2). 13*. Retrieved from <http://etheses.uin-malang.ac.id/59602/>
- Mellon, C. A. (1986). *Library anxiety: A Grounded Theory and Its Development. College & Research Libraries*, 47(2), 160–165. Retrieved from <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/14195/15641>
- Nada, I. W., & Griadhi, M. H. W. (2024). Perpustakaan Sebagai Pusat Informasi Entrepreneurship. *Media Sains Informasi Dan Perpustakaan*, 4(1), Article 1.
- Noori, A. (2024). *Library anxiety* unveiled: Impact on students’ engagement with library resources and academic performance at Kabul University. *College & Undergraduate Libraries*, 31(1–2), 9–33.
<https://doi.org/10.1080/10691316.2024.2327309>
- Noprianto, E. (2019). Factors Affecting *Library anxiety* of Graduate School Students in Gadjah Mada University. *Record and Library Journal*, 5(2), Article 2.
<https://doi.org/10.20473/rlj.V5-I2.2019.207-217>

- Nurjannah, N. (2021). Peran Pustakawan dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka di Perpustakaan IAIN Lhokseumawe. *Liwaul Dakwah: Jurnal Kajian Dakwah Dan Masyarakat Islam*, 11(1), 41–61.
- Onwuegbuzie, A. J., Jiao, Q. G., & Bostick, S. L. (2004). *Library anxiety: Theory, Research, and Applications*. Bloomsbury Academic.
- Praja, B. A., & Kusuma, D. D. (2024). Tingkat *Library anxiety* Mahasiswa Terhadap Pemanfaatan Layanan Jurnal Elektronik (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya). *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 3(6), Article 6.
- Rusydi, Ibnu. (2020). Pemanfaatan Perpustakaan Sebagai Sumber Belajar Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Wiralodra Tahun Akademik 2019/2020. *Risalah, Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 6(2), 258–269. https://doi.org/10.31943/jurnal_risalah.v6i2.160
- Sawe, E. C., Nakitare, J., & Kwanya, T. (2025). Personal and library-related causes of *library anxiety* among Kenyan undergraduate students. *IFLA Journal*, 51(2), 409–421. <https://doi.org/10.1177/03400352241310507>
- Sihite, D. S. H. (2024). Analisis dan Strategi Pemanfaatan Koleksi Ebook pada Perpustakaan Perguruan Tinggi X. *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 26(2), Article 2.
- Syahdan, S., Ridwan, M. M., Ismaya, I., Aminullah, A. M., & Elihami, E. (2021). Peranan Perpustakaan dalam Mendukung Proses Pembelajaran Siswa Madrasah Aliyah Ma'had Manailil Ulum Pondok Pesantren Guppi Samata. *Maktabatun: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 1(2), 48-65. Retrieved from <https://ummaspul.e-journal.id/RMH/article/view/2083>
- Ulinafiah, Diyasika & Novan Ardy Wiyani. (2019). *Penciptaan Layanan Prima melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen di perpustakaan IAIN Purwokerto*. 224. Retrieved from <https://ejournal.iaimadura.ac.id/index.php/rejtem/article/view/2663>
- Vindi, V. C., Londa, N. S., & Koagouw, F. V. I. A. (2021). Peran Pustakawan Terhadap Penerapan Aplikasi iSulut Bagi Pengguna Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 3(3), Article 3. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/34316>