

Library Anxiety pada Mahasiswa Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara dan Universitas Sam Ratulangi Manado

¹**Muhammad Ridwan**, ²**Suci Ramadhani Nalole**

¹Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

²Universitas Sam Ratulangi Manado, Indonesia

Email: muhammadridwan@uinsu.ac.id

Diajukan: 20-10-2025 Direvisi: 18-11-2025 Diterima: 18-11-2025

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fenomena library anxiety pada mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan angkatan 2023 di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) dan Universitas Sam Ratulangi (Unsrat). Fokus penelitian diarahkan pada dua faktor dominan penyebab kecemasan, yaitu ketidakpastian dalam memulai pencarian informasi dan kebingungan ketika berada di lingkungan perpustakaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap sepuluh informan yang dipilih secara purposive. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa mengalami hambatan afektif dan sosial ketika berinteraksi dengan pustakawan maupun saat menavigasi sistem perpustakaan. Rasa malu, takut dinilai tidak kompeten, serta sikap pustakawan yang dianggap formal memperkuat kecenderungan mahasiswa untuk menghindari interaksi langsung. Di sisi lain, muncul pergeseran perilaku pencarian informasi menuju penggunaan teknologi kecerdasan buatan (AI) seperti Chat GPT sebagai alternatif yang dianggap lebih praktis dan bebas tekanan sosial. Temuan ini menunjukkan bahwa library anxiety masih menjadi fenomena nyata pada generasi digital, dengan implikasi terhadap menurunnya intensitas kunjungan fisik ke perpustakaan. Penelitian ini menegaskan perlunya strategi layanan perpustakaan yang humanis dan adaptif terhadap teknologi untuk menciptakan pengalaman literasi informasi yang lebih inklusif, nyaman, dan memberdayakan mahasiswa di era digital.

Kata Kunci: Kecemasan perpustakaan; Perpustakaan digital; Kecemasan; Ilmu perpustakaan

ABSTRACT

This study aims to analyze the phenomenon of library anxiety among Library and Information Science students of the 2023 cohort at the State Islamic University of North Sumatera (UINSU) and Sam Ratulangi University (Unsrat). The research focuses on two dominant factors causing anxiety: uncertainty in initiating information searches and confusion when navigating the library environment. Using a qualitative approach with a case study method, data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving ten purposely selected informants. The findings reveal that most students experience affective and social barriers when interacting with librarians or using library systems. Feelings of embarrassment, fear of being judged as incompetent, and perceptions of librarians as overly formal reinforce students' tendency to avoid direct interaction. Furthermore, there is a behavioral shift toward the use of artificial intelligence (AI) technologies such as ChatGPT, perceived as more practical and free from social pressure. These findings indicate that library anxiety remains a significant issue among digital-native students, leading to a decline in physical library visits and interpersonal engagement. The study highlights the need for academic libraries to design human-centered and technology-adaptive service strategies to foster inclusive, comfortable, and empowering information literacy experiences in the digital era.

Keywords: Library anxiety; Digital library; Anxiety; Library science

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan formal memiliki peran strategis dalam membentuk kualitas sumber daya manusia, tidak hanya melalui proses pembelajaran di kelas, tetapi juga melalui pemanfaatan berbagai sumber informasi, salah satunya perpustakaan. Bagi mahasiswa, khususnya yang menempuh pendidikan pada jurusan Ilmu Perpustakaan, keberadaan perpustakaan menjadi sarana penting untuk mengembangkan pengetahuan,



keterampilan literasi informasi, serta kemampuan akademik yang mendukung profesi mereka di masa depan. Perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat sumber informasi, tempat pengelolaan koleksi bahan pustaka, sekaligus wahana pembelajaran yang menyediakan layanan beragam. Namun, kenyataannya tidak semua mahasiswa mampu memanfaatkan perpustakaan dengan optimal.

Fenomena kecemasan perpustakaan (*library anxiety*) masih sering muncul dan menghambat mahasiswa dalam melakukan pencarian informasi. Konsep *library anxiety* pertama kali diperkenalkan oleh Mellon (1986) untuk menggambarkan rasa takut, bingung, atau tidak percaya diri ketika individu menggunakan perpustakaan. Bostick (1992) kemudian mengembangkan instrumen *Library anxiety Scale* yang menyoroti lima dimensi utama, yaitu: hambatan afektif, hambatan kognitif, hambatan mekanis, hambatan keterampilan, dan hubungan interpersonal dengan pustakawan. Penelitian lanjutan oleh Biglu, Ghavami, dan Dadashpour (2016) menunjukkan bahwa faktor kepribadian juga berpengaruh terhadap tingkat kecemasan perpustakaan di mana individu cenderung lebih mudah mengalami ketegangan emosional saat berhadapan dengan perpustakaan yang memiliki sistem yang kompleks. Tentu, bagi mahasiswa Ilmu Perpustakaan, kondisi ini menjadi ironis karena mereka seharusnya memiliki kemampuan literasi informasi yang lebih baik dan lebih sering ke Perpustakaan dibandingkan mahasiswa jurusan lain.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa *library anxiety* dialami baik oleh mahasiswa maupun siswa. Kurnia (2017), Noprianto (2019), dan Avidiansyah (2020) menemukan bahwa mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi masih mengalami kecemasan perpustakaan yang dipicu oleh berbagai faktor. Temuan serupa juga disampaikan oleh Pratama (2018) yang mengungkapkan bahwa mahasiswa tahun pertama di Universitas Airlangga mengalami kecemasan tinggi saat pertama kali beradaptasi dengan sistem perpustakaan, terutama karena minimnya pengalaman menggunakan katalog dan layanan yang dimiliki perpustakaan. Sementara itu, penelitian oleh Cahyaningtyas dan Rohmiyati (2017) serta Safira (2020) membuktikan adanya *library anxiety* pada siswa SMA. Akan tetapi, penelitian yang secara khusus menyoroti *library anxiety* pada mahasiswa Ilmu Perpustakaan di Indonesia masih terbatas. Penelitian ini berbeda dengan kajian sebelumnya karena berfokus pada mahasiswa angkatan 2023 di Program Studi Ilmu Perpustakaan UINSU dan Unsrat. Kelompok ini dipilih karena merupakan generasi awal yang menempuh perkuliahan di era pasca pandemi dan telah terbiasa menggunakan teknologi digital, termasuk kecerdasan buatan (AI), dalam aktivitas akademiknya. Kondisi tersebut menjadikan penelitian ini penting untuk melihat bagaimana *library anxiety* muncul pada mahasiswa ilmu perpustakaan, sekaligus membedakannya dengan temuan penelitian terdahulu yang lebih banyak berfokus pada mahasiswa umum atau siswa sekolah menengah.

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana *library anxiety* dialami oleh mahasiswa Ilmu Perpustakaan, khususnya pada dua faktor dominan, yaitu ketidakpastian mengenai bagaimana memulai pencarian informasi dan kebingungan tentang apa yang harus dilakukan ketika berada di perpustakaan. Berdasarkan permasalahan tersebut, ada dugaan *library anxiety* berkontribusi pada menurunnya intensitas kunjungan dan interaksi mahasiswa dengan perpustakaan serta mendorong mereka untuk lebih memilih menggunakan teknologi



alternatif seperti kecerdasan buatan (AI) dalam mencari informasi. Fenomena ini juga sejalan dengan temuan Fatmawati (2019) yang menyatakan bahwa kecemasan pemustaka menjadi salah satu penyebab menurunnya tingkat kunjungan fisik ke perpustakaan perguruan tinggi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai dinamika *library anxiety* pada mahasiswa angkatan 2023 Program Studi Ilmu Perpustakaan UINSU dan Unsrat, yang mewakili generasi baru calon pustakawan di era digital. Temuan penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkuat kajian teoritis mengenai fenomena *library anxiety*, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi pengelola perpustakaan akademik untuk merancang strategi layanan yang adaptif, inovatif, dan selaras dengan kebutuhan mahasiswa masa kini yang hidup berdampingan dengan teknologi digital dan kecerdasan buatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali pengalaman subjektif mahasiswa dalam menghadapi kecemasan perpustakaan (*library anxiety*) dan memahami fenomena tersebut secara mendalam dalam konteks kehidupan akademik mereka (Creswell, 2016; Moleong, 2018). Metode studi kasus digunakan untuk menjelaskan secara rinci dua faktor dominan kecemasan perpustakaan, yaitu ketidakpastian mengenai bagaimana memulai pencarian informasi dan kebingungan tentang apa yang harus dilakukan ketika berada di perpustakaan (Yin, 2018). Subjek penelitian adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan angkatan 2023 UINSU dan Universitas Sam Ratulangi.

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan dan Universitas Sam Ratulangi (Unsrat) Manado sebagai lokasi penelitian, dengan pertimbangan keduanya merepresentasikan karakteristik mahasiswa Ilmu Perpustakaan di dua wilayah berbeda. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pengalaman mahasiswa terkait kecemasan perpustakaan, observasi dilakukan untuk melihat perilaku nyata mahasiswa ketika berada di perpustakaan, sedangkan dokumentasi berfungsi melengkapi data melalui catatan, foto, dan arsip. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara dan lembar observasi yang disusun berdasarkan indikator *library anxiety* yang dikemukakan Mellon (1986). Informan dipilih dengan teknik *purposive sampling*, yakni pemilihan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2019).

Kriteria tersebut mencakup mahasiswa angkatan 2023 yang pernah menggunakan perpustakaan, baik secara fisik maupun digital. Jumlah informan ditetapkan sebanyak 10 orang, dengan 5 mahasiswa dari masing-masing universitas. Identitas informan akan dirahasiakan dengan menggunakan inisial agar identitas, pernyataan, dan data pribadi informan tidak dapat dikenali secara langsung oleh pihak lain. Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles dan Huberman (2014) yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data,



penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan metode. Dengan demikian, hasil penelitian yang diperoleh diharapkan memiliki validitas yang tinggi serta mampu memberikan pemahaman yang komprehensif tentang *library anxiety* pada mahasiswa Ilmu Perpustakaan UINSU dan Unsrat angkatan 2023.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data kualitatif yang dikumpulkan melalui pendalaman wawancara, ditemukan bahwa terdapat mahasiswa Ilmu Perpustakaan angkatan 2023 yang mengalami fenomena *library anxiety*. Berdasarkan hasil wawancara terdapat mahasiswa menunjukkan tanda-tanda kecemasan, baik secara eksplisit maupun implisit dalam narasi pengalaman mereka terkait penggunaan perpustakaan. Temuan ini menunjukkan bahwa *library anxiety* merupakan fenomena yang nyata dan signifikan dalam pengalaman akademik mahasiswa, khususnya di dua institusi yang menjadi lokasi studi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) Medan dan Universitas Sam Ratulangi (Unsrat) Manado.

Ketidakpastian dalam Memulai Pencarian Informasi

Salah satu faktor dominan yang memunculkan *library anxiety* pada mahasiswa Ilmu Perpustakaan angkatan 2023 adalah ketidakpastian dalam memulai pencarian informasi. Terdapat mahasiswa yang mengaku mengalami kesulitan ketika harus menentukan langkah awal, seperti menggunakan katalog daring (OPAC), memahami sistem klasifikasi, atau bahkan sekadar mengetahui ke mana harus pergi di dalam perpustakaan. Namun yang menjadi menarik sebagian mahasiswa menyatakan tidak mengalami kendala, namun tidak sedikit yang mengungkapkan pengalaman negatif, baik karena faktor teknis maupun psikologis. Seperti yang diungkapkan oleh N.M. Mahasiswa ilmu perpustakaan UINSU bahwa ia mengatakan :

“Pernah kebingungan saat mencari buku karena tidak tahu harus mulai dari mana. Saya coba pakai katalog, tapi tidak yakin dengan hasilnya, akhirnya saya tanya ke pustakawan walau agak ragu juga.”

Pernyataan ini menunjukkan adanya ketidakpastian kognitif dalam memulai pencarian informasi. Rasa ragu terhadap hasil katalog dan keraguan untuk bertanya kepada pustakawan mencerminkan aspek afektif dari *library anxiety*, yakni ketakutan dinilai kurang mampu. Hal ini sejalan dengan temuan Mellon (1986) bahwa mahasiswa sering merasa tidak percaya diri saat berhadapan dengan sistem perpustakaan yang dianggap rumit. Kondisi ini menegaskan perlunya penguatan literasi informasi dan pendekatan layanan yang lebih suportif dari pustakawan.

Kebingungan Saat Berada di Lingkungan Perpustakaan

Bentuk *library anxiety* yang dialami mahasiswa Ilmu Perpustakaan angkatan 2023 di UINSU dan Unsrat adalah ketidakpastian saat memulai proses pencarian informasi di perpustakaan. Ketidakpastian ini umumnya muncul dalam bentuk kebingungan menggunakan katalog daring (OPAC), keraguan menentukan langkah pertama, dan rasa takut untuk bertanya



kepada pustakawan. Data hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat mahasiswa yang secara langsung menyatakan kesulitan tersebut. I.W. , misalnya, dari mahasiswa ilmu perpustakaan Unsrat menyampaikan bahwa:

“Pernah, karena sebagian pustakawan tidak bersahabat dan terlihat sibuk. Jadi, saya lebih sering mencari sendiri dulu, meskipun kadang tidak tahu harus mulai dari mana.”

Pernyataan ini memperlihatkan adanya hambatan sosial dan emosional yang menyebabkan mahasiswa memilih menghindari interaksi dengan pustakawan, meskipun mereka sedang mengalami kesulitan.

Hal serupa diungkapkan oleh DAL yang menyatakan:

“Saya pernah mengalami kesulitan menentukan langkah awal pencarian, terutama saat harus menggunakan katalog OPAC. Awalnya saya tidak tahu cara menggunakannya dan merasa bingung harus bertanya ke siapa.”

Kondisi ini menunjukkan bahwa minimnya pemahaman teknis, terutama dalam penggunaan alat bantu seperti OPAC, masih menjadi kendala utama. Ketidaktahuan tersebut diperparah oleh ketidaknyamanan sosial dalam meminta bantuan.

N.T dari mahasiswa ilmu perpustakaan UINSU juga mengungkapkan pengalaman serupa:

“Iya, saya pernah mengalami kesulitan saat menentukan langkah awal pencarian. Saya belum terbiasa dengan OPAC dan takut salah memasukkan kata kunci.”

Selain itu, R.N. Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Unsrat menyatakan:

“Pernah, awalnya bingung menggunakan OPAC karena belum paham cara kerjanya. Akhirnya saya coba tanya ke teman dulu sebelum ke pustakawan.”

Kutipan-kutipan ini menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung memilih mencari bantuan dari teman sebaya ketimbang langsung bertanya ke pustakawan. Hal ini selaras dengan temuan Mellon (1986) yang menyatakan bahwa *library anxiety* banyak dipicu oleh rasa takut dianggap tidak mampu, sehingga pengguna lebih memilih strategi menghindar.

Interaksi Sosial yang Memicu Kecanggungan

Meskipun perpustakaan dirancang sebagai ruang akademik yang terbuka, beberapa mahasiswa menyatakan bahwa interaksi dengan pustakawan justru menjadi sumber kecemasan tersendiri. Sikap pustakawan yang dinilai "jutek", "terlalu formal", atau "terlihat sibuk" membuat mahasiswa enggan untuk meminta bantuan secara langsung. Hasil wawancara menunjukkan bahwa terdapat mahasiswa mengalami kecanggungan sosial saat harus berinteraksi dengan pustakawan. Kondisi ini memperlihatkan dimensi afektif dari *library anxiety* yang sering kali tidak disadari oleh pengguna perpustakaan. Sebagaimana diungkapkan oleh RN (UINSU) menyatakan bahwa :

“Awalnya agak malu, tapi merasa lega karena pustakawan ramah.”



Pernyataan tersebut menggambarkan adanya rasa canggung yang perlahan berkurang setelah interaksi berlangsung. Sementara itu, AJ (UINSU) menyampaikan pengalaman serupa:

“Saya merasa sedikit canggung pada awalnya karena belum terbiasa.”

Kedua pernyataan ini memperlihatkan bahwa mahasiswa cenderung mengalami hambatan emosional pada tahap awal interaksi, terutama karena kurangnya pengalaman dan keakraban dengan pustakawan.

Sementara itu, dari Universitas Sam Ratulangi, FL (Unsrat) menyatakan:

“Awalnya agak malu dan ragu, takut pertanyaanku dianggap sepele.”

Sedangkan PD (Unsrat) mengungkapkan:

“Agak sedikit segan, karena pustakawannya sedikit formal.”

Kutipan dari beberapa informan ini menunjukkan bahwa gaya komunikasi pustakawan yang terlalu formal dapat menimbulkan jarak psikologis antara pengguna dan petugas layanan. Dengan demikian, interaksi sosial yang kaku atau tidak hangat menjadi salah satu pemicu *library anxiety*, khususnya bagi mahasiswa yang baru mengenal sistem perpustakaan kampus.

Ini memperlihatkan adanya dimensi emosional dan sosial dalam pengalaman *library anxiety*, di mana persepsi terhadap sikap pustakawan sangat memengaruhi kenyamanan mahasiswa dalam mengakses layanan informasi.

Kecenderungan Beralih ke AI

Dalam kondisi kebingungan, mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa mereka lebih memilih menggunakan AI seperti Chat GPT atau mesin pencari daring dibandingkan bertanya langsung kepada pustakawan. Hal ini terjadi karena AI dinilai lebih mudah diakses, tidak menghakimi, dan memberikan jawaban yang cepat. Hasil wawancara dengan PD (Unsrat) menyatakan bahwa:

“Saya langsung menggunakan AI. saja Karena dengan menggunakan AI saya lebih cepat menemukan apa yang saya cari. Selain itu, saya juga merasa segan untuk banyak bertanya kepada pustakawannya karena sikap mereka yang agak sedikit cuek.”

Pernyataan ini menunjukkan adanya pergeseran perilaku pencarian informasi. Mahasiswa lebih memilih menggunakan AI karena dianggap lebih cepat, praktis, dan bebas dari tekanan sosial. Rasa “segan untuk banyak bertanya” mencerminkan bentuk *library anxiety* yang mendorong pengguna menghindari interaksi langsung dengan pustakawan. Fenomena ini menandakan munculnya *digital avoidance*, di mana AI berperan sebagai alternatif yang memberikan rasa aman dan kendali bagi mahasiswa dalam proses pencarian informasi. Meskipun beberapa mahasiswa tetap melihat nilai penting perpustakaan fisik, kecenderungan ini mengindikasikan bahwa AI telah menjadi alternatif penting dalam



pencarian informasi akademik, AI juga mampu memberikan umpan balik cepat pada pencarian, sehingga mempercepat proses penyelesaian tugas akademik (Mustar, M. 2025). Namun AI juga dipandang sebagai "pelarian" dari kecemasan sosial di perpustakaan.

Dimensi budaya dan pengaruhnya terhadap *library anxiety*

Fenomena *library anxiety* pada mahasiswa UINSU dan Unsrat pada penelitian ini memperlihatkan pola yang serupa namun terdapat perbedaan pada kondisi sosial-budaya dan karakter layanan yang dimiliki. Mahasiswa Ilmu Perpustakaan UINSU umumnya berasal dari latar budaya Sumatera seperti Minangkabau, Batak, Mandailing, dan Melayu, di mana norma kesopanan, penghormatan pada otoritas, dan kehati-hatian dalam bertindak sangat dijunjung tinggi. Ditambah dengan identitas UINSU sebagai institusi berbasis nilai keislaman, terdapat kecenderungan mahasiswa untuk menunjukkan sikap yang lebih formal ketika berinteraksi di ruang perpustakaan. Hal ini juga menyebabkan munculnya rasa segan, takut salah, *insecure*, serta kekhawatiran akan penilaian negatif ketika tidak memahami dan pandai memanfaatkan sistem dan layanan Perpustakaan atau berinteraksi dengan Pustakawan.

Sementara itu, mahasiswa Unsrat, banyak berasal dari Manado, Sulawesi bagian utara dan Gorontalo memiliki gaya komunikasi yang lebih terbuka, ekspresif, dan spontan dalam interaksi sosial. Namun, keterbukaan budaya ini tidak sepenuhnya mengurangi munculnya *library anxiety*. Beberapa mahasiswa Unsrat mengungkapkan bahwa sikap pustakawan yang terkesan sibuk, kurang responsif, atau menjaga jarak membuat mereka tetap merasa canggung dan memilih menahan pertanyaan meskipun secara budaya mereka lebih terbiasa berbicara secara langsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa budaya yang lebih komunikatif tidak otomatis menurunkan tingkat kecemasan, karena faktor kunci yang menentukan rasa nyaman justru terletak pada kualitas hubungan interpersonal dan pendekatan layanan pustakawan, bukan semata keberanian atau gaya komunikasi mahasiswa.

Jika dilihat dari sudut pandang sistem layanan, perpustakaan UINSU cenderung menerapkan prosedur yang lebih formal dan terstruktur, sehingga mahasiswa merasa perlu memahami cara yang benar sebelum memulai pencarian informasi. Ketika mahasiswa tidak sepenuhnya menguasai alur tersebut, kecemasan meningkat dalam bentuk keraguan, menunda bertanya, atau mengandalkan teman daripada pustakawan. Sebaliknya, sistem layanan Unsrat lebih fleksibel, tetapi pengalaman mahasiswa menunjukkan bahwa fleksibilitas tanpa dukungan komunikasi interpersonal yang hangat tetap dapat memunculkan rasa ragu untuk meminta bantuan. Dengan demikian, perpustakaan yang komunikatif bukan hanya yang menyediakan layanan terbuka, tetapi yang mampu menghadirkan pendekatan layanan yang humanis, inklusif, dan tidak menghakimi.

Fenomena bahwa mahasiswa dari kedua kampus lebih memilih menggunakan teknologi AI seperti *Chat GPT* daripada bertanya kepada pustakawan menegaskan bahwa *library anxiety* hari ini lebih berkaitan dengan rasa aman sosial ketimbang sekadar keterampilan teknis dalam menguasai katalog atau menemukan koleksi yang dibutuhkan di perpustakaan. AI memberikan ruang berinteraksi tanpa rasa malu, tanpa takut dinilai, dan tanpa tekanan untuk terlihat kompeten.



Implikasi Temuan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fenomena *library anxiety* pada mahasiswa Ilmu Perpustakaan di UINSU dan Unsrat memiliki pola yang relatif serupa meskipun keduanya berasal dari latar sosial dan geografis yang berbeda. Berdasarkan teori Mellon (1986), kecemasan ini berakar pada ketidakpastian kognitif dan afektif ketika pengguna berhadapan dengan sistem perpustakaan yang dianggap kompleks. Bostick (1992) menegaskan bahwa kecemasan tersebut meliputi lima dimensi, dan dalam konteks penelitian ini, dua di antaranya *barrier with staff interaction* dan *affective barrier* terlihat paling dominan.

Rizkyantha (2018) menjelaskan bahwa kecemasan terhadap perpustakaan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga terkait persepsi psikologis terhadap perpustakaan itu sendiri yang dianggap menegangkan atau menuntut kesempurnaan perilaku akademik. Hal ini di temui juga bahwa mahasiswa dari kedua kampus sama-sama memperlihatkan rasa takut, malu, dan keraguan untuk berinteraksi dengan pustakawan, yang mengindikasikan adanya hambatan sosial dalam memanfaatkan layanan informasi. Wawancara dengan informan seperti RN dan AJ (UINSU) serta FL dan PD (Unsrat) menegaskan bahwa interaksi dengan pustakawan sering kali menimbulkan rasa segan dan canggung. Meskipun lingkungan kampus berbeda UINSU dengan nuansa keislaman dan kedisiplinan akademik yang kuat, serta Unsrat dengan kultur sosial yang lebih terbuka keduanya memperlihatkan bentuk kecemasan yang sama yaitu ketidaknyamanan sosial di ruang perpustakaan dan kecenderungan menghindar dari komunikasi langsung.

Fenomena ini menunjukkan bahwa *library anxiety* tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknis dalam membaca dan menggunakan katalog atau sistem klasifikasi, tetapi juga oleh aspek afektif dan relasional antara pustakawan dan pengguna. Sebagaimana ditegaskan oleh Yusrawati (2016), pustakawan berperan penting dalam mereduksi kecemasan pengguna melalui pendekatan layanan yang empatik dan komunikatif, terutama bagi pemustaka baru. Kehadiran teknologi kecerdasan buatan (AI) memperkuat kecenderungan ini, karena mahasiswa merasa lebih aman dan bebas dari penilaian saat menggunakan AI untuk mencari informasi. Dalam konteks ini, muncul bentuk baru yaitu *digital library anxiety*, yakni perpindahan kecemasan dari ruang fisik ke ruang digital, di mana mahasiswa masih mengalami rasa ragu untuk mengandalkan sumber informasi formal.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk-bentuk *library anxiety* yang dialami oleh mahasiswa Ilmu Perpustakaan angkatan 2023 di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) dan Universitas Sam Ratulangi (Unsrat). Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa fenomena *library anxiety* pada kedua kelompok mahasiswa dilihat dalam dua bentuk dominan, yaitu ketidakpastian dalam memulai pencarian informasi dan kebingungan ketika berada di lingkungan perpustakaan. Kedua faktor ini menyebabkan mahasiswa merasa kurang percaya diri, ragu bertanya kepada pustakawan, serta cenderung menghindari interaksi langsung. Selain itu, dimensi sosial dan emosional menjadi aspek yang paling menonjol. Mahasiswa kerap merasa malu, takut, atau sungkan ketika harus berinteraksi



dengan pustakawan, terutama pada tahap awal penggunaan perpustakaan. Perbedaan konteks kampus baik UINSU dengan kultur akademik berbasis nilai keislaman maupun Unsrat dengan karakter sosial yang lebih terbuka tidak mengubah pola dasar kecemasan tersebut. Keduanya menunjukkan persamaan dalam bentuk kecanggungan interpersonal dan rendahnya kepercayaan diri akademik saat berhadapan dengan regulasi di perpustakaan.

Temuan lain menunjukkan adanya pergeseran perilaku pencarian informasi, di mana mahasiswa lebih memilih menggunakan teknologi kecerdasan buatan (AI) seperti *Chat GPT* sebagai alternatif yang dinilai lebih cepat, efisien, dan bebas dari tekanan sosial. Kondisi ini menandakan munculnya bentuk *digital avoidance*, yaitu kecenderungan untuk menggantikan interaksi manusia dengan bantuan teknologi. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa *library anxiety* masih menjadi fenomena nyata pada mahasiswa Ilmu Perpustakaan. Implikasinya, perpustakaan perguruan tinggi perlu merancang strategi layanan yang lebih humanis, partisipatif, dan adaptif terhadap teknologi, agar mampu menciptakan pengalaman informasi yang lebih inklusif, nyaman, dan mendukung pengembangan kepercayaan diri pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Avidiansyah, Z. (2020). *Library anxiety pada mahasiswa tahun pertama program sarjana, master, dan doctoral Universitas Gadjah Mada* [Tesis, Universitas Gadjah Mada]. Universitas Gadjah Mada. <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/193641>
- Biglu, M.-H., Ghavami, M., & Dadashpour, S. (2016). Big five personality factors and library anxiety. *Journal of Behavioral and Brain Science*, 6, 377–385. <https://doi.org/10.4236/jbbs.2016.69036>
- Bostick, S. L. (1992). *The development and validation of the Library Anxiety Scale* [Disertasi, Wayne State University]. Wayne State University.
- Cahyaningtyas, A. D., & Rohmiyati, Y. (2019). Pengaruh pendidikan pemakai terhadap *library anxiety* pada pemustaka di perpustakaan sma negeri 1 tegal. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 511-520. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23183>
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed methods*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fatmawati, E. (2019). Kecemasan pemustaka: Salah satu penyebab rendahnya tingkat fisik kunjungan ke perpustakaan. *Media Pustakawan*, 26(1), 52–59. <https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/177>
- Kurnia, B.E. (2017). *Library anxiety mahasiswa sekolah pascasarjana universitas gadjah mada*. Universitas Gadjah Mada [Tesis, Universitas Gadjah Mada]. Universitas Gadjah Mada.
- Mellon, C. A. (1986). Library anxiety: A grounded theory and its development. *College & Research Libraries*, 47(2), 160–165. <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/14195/15641>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mustar, M., Ulum, A., Suprijanto, H., Nurrahman, A. (2025). The Use of Artificial Intelligence in Scientific Writing at the Faculty of Medicine, Public Health, and Nursing of Gadjah Mada University, Indonesia. *Indonesian Journal of Librarianship* 6(1), pp.19-33.DOI: <https://doi.org/10.33701/ijolib.v6i1.5170>
- Noprianto, E. (2019). *Faktor-faktor yang memengaruhi kecemasan perpustakaan pada mahasiswa Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada* [Tesis, Universitas Gadjah Mada]. Universitas Gadjah Mada. <http://etd.repository.ugm.ac.id/penelitian/detail/173366>



- Pratama, D. A. (2018). *Library anxiety mahasiswa tahun pertama di perpustakaan Universitas Airlangga: Studi kualitatif dengan menggunakan grounded theory* [Skripsi, Universitas Airlangga]. Universitas Airlangga. <https://repository.unair.ac.id/74767/>
- Rizkyantha, O. (2018). Destruksi kecemasan akan perpustakaan. *Libria*, 10(1), 33–47. <https://doi.org/10.22373/3380>
- Safira, A. R. (2020). *Pengaruh library anxiety siswa terhadap pemanfaatan layanan perpustakaan di SMA Plus Negeri 17 Palembang* [Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah]. <http://repository.radenfatah.ac.id/8413/>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian dan pengembangan pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.
- Yusrawati. (2016). Peran pustakawan dalam menghadapi library anxiety di perpustakaan perguruan tinggi. *Jupiter*, 15(1), 45–54. <http://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/212/>

