

**ANALISIS STRATEGI PUSTAKAWAN LAYANAN REFERENSI DALAM
MENGURANGI *LIBRARY ANXIETY* MAHASISWA DI UPT
PERPUSTAKAAN UIN IMAM BONJOL PADANG**

SKRIPSI



**Afira Ayu Wulandari
NIM 2211050014**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2026 M / 1447 H**

**ANALISIS STRATEGI PUSTAKAWAN LAYANAN REFERENSI DALAM
MENGURANGI *LIBRARY ANXIETY* MAHASISWA DI UPT
PERPUSTAKAAN UIN IMAM BONJOL PADANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada
UIN IMAM BONJOL PADANG
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Humaniora
Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas Adab dan Humaniora



Afira Ayu Wulandari
NIM 2211050014

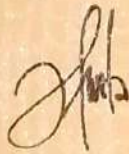
**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
2026 M / 1447 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “Analisis Strategi Pustakawan Layanan Referensi dalam Mengurangi *Library Anxiety* Mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang” disusun oleh Afira Ayu Wulandari, NIM 2211050014 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasyah.

Padang, 4 Juni 2026

Pembimbing I



Shinta Nofita Sari, M.A
NIP. 199408292022032003

Pembimbing II



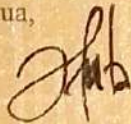
M. Fadli, M.I.Kom.
NIP. 198909302019031013

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul *Analisis Strategi Pustakawan Layanan Referensi dalam Mengurangi Library Anxiety Mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang yang disusun oleh Afira Ayu Wulandari, NIM 2211050014* telah diuji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang Pada Hari Rabu, 10 Juni 2026, dinyatakan SAH dan diterima sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP.) dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

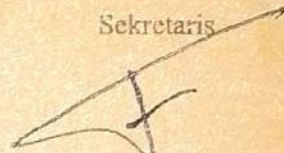
Padang, 10 Juni 2026
Tim Penguji Munaqasyah

Ketua,



Shinta Nofita Sari, M.A.
NIP. 199408292022032003

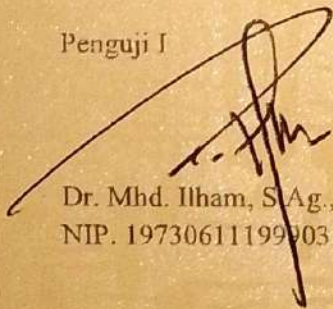
Sekretaris



M. Fada, M.I.Kom.
NIP. 198909302019031013

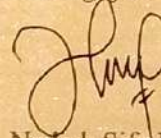
Anggota,

Penguji I



Dr. Mhd. Ilham, S.Ag., S.Sos., M.Hum.
NIP. 197306111999031002

Penguji II



Nadiyah Sifa Daulay, M.A.
NIP. 199804212024032001

Mengesahkan,



Fakultas Adab dan Humaniora

Dr. Fathurrahman, M.Ag., M.Hum.

NIP. 197009151994031003

PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP.) dari Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab dan Humaniora UIN IMAM BONJOL PADANG seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Padang, 23 Juni 2026
Yang memberi pernyataan,



(Afira Ayu Wulandari)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

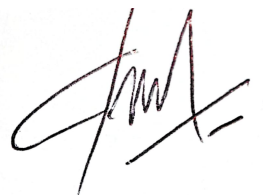
Alhamdulillah, segala puji serta syukur yang tak terhingga penulis ucapkan Lehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya, sehingga dengan nikmat yang telah diberikan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Strategi Pustakawan Layanan Referensi dalam Mengurangi *Library Anxiety* Mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang” Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan umat Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat, dan para pejuang islam yang senantiasa berjuang demi kemuliaan agama Allah SWT. Dalam penyelesaian skripsi ini berbagai rintangan dan hambatan penulis temui, Namun karena niat, semangat, motivasi, arahan, bimbingan, dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati yang tulus, penulis sampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Rektor** UIN Imam Bonjol Padang, Ibu Prof. Dr. Martin Kustari, M. Pd. Dekan Fakultas Adab Ibu Nelmawarni, S. Ag. M. Hum, Ph. D yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi beragi kepenringan penulis selama kuliah di UIN Imam Bonjol Padang
2. **Dekan** Fakultas Adab dan Humaniora. Bapak Prof. Dr. Taufiqurrahman, M.Ag., M.Hum. serta wakil dekan fakultas Adab dan Humaniora
3. **Ketua Prodi** Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Ibu Shinta Nofita Sari, M.A., sekaligus **Dosen Penasehat Akadenik (PA) dan Pembimbing I** yang telah memberi bimbingan, arahan, masukan, semangat, motivasi dalam membimbing selama dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dosen **Pembimbing II**, Bapak M. Fadli, S. Sos. M.I.Kom yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk penulis dalam menyusun skripsi ini.

5. **Bapak/Ibu Fakultas** Adab dan Humaniora Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora dan Bapak/Ibu Pimpinan Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora serta seluruh karyawan/ti dan segenap civitas akademika Fakultas Adab dan Humaniora.
6. Ibu Fadhila Nurul Husna Zalmi, M.Hum sebagai kepala perpustakaan yang telah **memberikan izin penelitian** di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang.
7. Ibu Zulfitri, S.Ag., MA dan staf perpustakaan yang telah **memberikan izin dan bantuan administrasi** penelitian kepada penulis sehingga penelitian ini dapat dilaksanakan.
8. Seluruh informan penelitian/pemustaka UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam menjawab pertanyaan, sehingga penelitian dapat terlaksana.

Semoga semua bantuan yang mereka taburkan dalam perjalanan studi penulis, terhargakan dengan sepantasnya oleh Tuhan Yang Maha Esa, sehingga mereka diberikan rezeki dan keharmonisan dalam menjalani setiap langkah kehidupan, Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, yang disebabkan keterbatasan kemampuan serta ilmu pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas kesalahan dan kekurangan yang ada dalam skripsi ini dan menerima kritikan yang membangun.

Padang, 23 Juni 2026



Afira Ayu Wulandari

MOTTO

“Dan bersabarlah dan kesabaranmu itu semata-mata dengan pertolongan Allah”

(Q.S. An-Nahl ayat 127)

“Takdir setiap manusia memang telah ditentukan sejak lahir, tetapi dengan kerja keras kita dapat mengalahkan takdir.”

(Uzumaki Naruto)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada tulang punggung keluarga, cinta pertama penulis, ayah Afrizal tersayang. Terimakasih atas semua dukungan, semangat, dan doa-doa yang ayah berikan untuk penulis selama ini. Terimakasih kepada ayah yang sedari awal mendukung apapun yang menjadi pilihan penulis meskipun orang lain menganggap remeh hal itu. Terimakasih untuk selalu menjadi garda terdepan keluarga yang tidak kenal lelah mengeluarkan keringat untuk membiayai pendidikan penulis dan kehidupan keluarga. Ayah sehat selalu, hiduplah lebih lama untuk bisa melihat penulis membahagiakan ayah dan bisa melihat penulis berdiri di kakinya sendiri dengan tegap diatas kesuksesan. Penulis selalu membutuhkan doamu ayah.
2. Teruntuk madrasah pertama dan pintu menuju surga, mamah Jasniwati. Terimakasih telah menjadi penopang hidup penulis, selalu menjadi tempat keluh dan kesah penulis, selalu menjadi pendengar yang baik untuk penulis. mamah terimakasih sudah membimbing penulis untuk memahami huruf dan angka sewaktu kecil jika tidak karena mamah penulis tidak akan bisa sampai di titik ini. Mamah terimakasih sudah berusaha menyekolahkan penulis hingga ke jenjang ini meskipun dulu mamah bahkan tidak sempat merasakan bangku SMA. Mamah terimakasih untuk selalu berada disisi ayah dan bersama-sama mendukung penulis lewat doa, ucapan, dan materi. Mamah panjang umur dan sehat selalu agar bisa bersama ayah melihat penulis sukses dan membahagiakan mamah dan ayah suatu hari nanti.

3. Kepada saudara kandung penulis, adik tersayang, Muhammad Rizki terimakasih sudah menjadi penyemangat penulis. Terimakasih juga sudah menjadi pengingat penulis untuk menjadi panutan dan seorang kakak yang terbaik.
4. Terakhir, penulis mengucapkan terimakasih kepada seorang perempuan yang selalu berusaha meskipun terkadang ada perasaan takut, tak kenal lelah meskipun sering mengkhawatirkan hal-hal kecil hingga menangis. Terimakasih kepada penulis skripsi ini, Afira Ayu Wulandari yang tidak menyerah dan bertahan sejauh ini. Berusahalah untuk membuktikan bahwa diri ini pantas menerima segala sesuatu yang telah diberikan oleh orang tua. Semoga doa dan mimpi-mimpi yang telah disusun sebelumnya kelak menjadi kenyataan.

ABSTRAK

Afira Ayu Wulandari (2211050014) Analisis Strategi Pustakawan Layanan Referensi dalam Mengurangi *Library Anxiety* Mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Skripsi. Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang

Library anxiety merupakan hambatan psikologis dan fungsional yang dapat menurunkan kemampuan mahasiswa dalam memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi pustakawan layanan referensi dalam mengatasi *library anxiety* mahasiswa, serta mengidentifikasi kendala dan upaya yang dilakukan dalam implementasinya di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan sembilan informan kunci, terdiri atas kepala perpustakaan, satu pustakawan referensi, dan tujuh mahasiswa dari berbagai fakultas. Selain itu, dilakukan pula observasi komparatif di Perpustakaan Universitas Padang (UNP) untuk melihat *library anxiety* sebagai fenomena budaya akademik di kalangan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *library anxiety* mahasiswa bersifat multidimensional, yang mencakup hambatan interaksi dengan pustakawan, kecemasan afektif berupa rasa malu dan rendah diri, ketidaknyamanan terhadap lingkungan perpustakaan, keterbatasan pemahaman terhadap sistem layanan, serta kendala mekanis dan teknologi. Dalam menanggapi kondisi tersebut, pustakawan menerapkan strategi layanan berbasis konsep 3A (*attitude, attention, action*) melalui sikap interpersonal yang suportif, komunikasi proaktif, dan pendampingan langsung dalam penelusuran informasi serta konsultasi akademik. Strategi ini diindikasikan telah berkontribusi dalam mereduksi kecemasan mahasiswa. Namun demikian, efektivitasnya masih dibatasi oleh keterbatasan sumber daya pustakawan, penataan ruang layanan, dan fasilitas teknologi. Sementara itu, temuan observasi komparatif di UNP mengungkapkan pola serupa dan memperkuat gagasan bahwa *library anxiety* bukan hanya masalah individu tetapi telah berkembang menjadi fenomena budaya akademik di kalangan mahasiswa. Dengan demikian, penguatan kapasitas layanan referensi dan penyediaan infrastruktur pendukung yang memadai menjadi kebutuhan strategis untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan akademik secara lebih luas.

Kata kunci: *Library Anxiety*, Pustakawan Referensi, Layanan Referensi, Strategi 3A (Sikap, Perhatian, Tindakan), Perpustakaan Perguruan Tinggi

ABSTRACT

Afira Ayu Wulandari (2211050014) *Analysis of Reference Service Librarians' Strategies in Reducing Library Anxiety Among Students at the UPT Library of UIN Imam Bonjol Padang. Thesis. Department of Islamic Library and Information Science, Faculty of Adab and Humanities, State Islamic University (UIN) Imam Bonjol Padang.*

Library anxiety constitutes a psychological and functional barrier that may hinder students from using academic library services effectively. This study examines the strategies employed by reference librarians to address students' library anxiety and identifies the challenges and supporting efforts involved in their implementation at the UPT Library of UIN Imam Bonjol Padang. Employing a qualitative case study design, data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving nine key informants, comprising the head of the library, one reference librarian, and seven students from different faculties. In addition, a comparative observation was conducted at the Library of Universitas Negeri Padang (UNP) to examine library anxiety as an academic cultural phenomenon among students. The findings reveal that students' library anxiety is multidimensional, encompassing interpersonal barriers in communicating with librarians, affective anxiety manifested in feelings of shame and low self-confidence, discomfort with the library environment, limited understanding of service procedures, and mechanical as well as technological constraints. In response to these issues, the reference librarian adopted a service strategy grounded in the 3A framework—attitude, attention, and action. This strategy was enacted through supportive interpersonal conduct, proactive communication, personalized guidance, direct assistance in information retrieval, and informal academic consultation. The findings suggest that the 3A-based strategy helped reduce students' anxiety and was perceived by informants as a meaningful form of reference support. However, its effectiveness remains constrained by limited librarian resources, suboptimal service space, and inadequate technological infrastructure. Meanwhile, the comparative observation findings at UNP revealed a similar pattern and reinforced the notion that library anxiety is not merely an individual problem but has developed into an academic cultural phenomenon among students. The study highlights the need to strengthen reference service capacity, enhance user-oriented service environments, and improve technological support to foster more inclusive and anxiety-sensitive academic library services on a broader scale.

Keywords: *Library Anxiety, Reference Librarian, Reference Services, 3A (Attitude, Attention, Action), Academic Library*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Library Anxiety.....	9
2.1.2. Layanan Referensi di Perpustakaan	15
2.1.3. Pustakawan Referensi	20
2.1.4. Komunikasi.....	22
2.1.5. Layanan Prima	25
2.2. Penelitian Terdahulu.....	28
2.3. Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian	33

3.2. Teknik Pengumpulan Data	34
3.3. Sumber Data	42
3.4. Teknik Analisis Data	43
3.5. Kredibilitas Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	48
4.2. Temuan Penelitian.....	54
4.3. Penyajian Data.....	68
4.4. Interpretasi Temuan.....	125
4.5. Kaitan Teori Dengan Hasil Penelitian.....	131
4.6. Implikasi Praktis.....	138
BAB V KESIMPULAN	141
5.1. Kesimpulan.....	141
5.2. Keterbatasan Penelitian	144
5.3. Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	144
DAFTAR PUSTAKA	146

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Matriks Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3. 1. Kesesuaian Teknik Pengumpulan Data.....	35
Tabel 3. 2. Informan Penelitian.....	38
Tabel 3. 3. Jadwal Pelaksanaan Wawancara	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Berfikir.....	31
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Seminar Proposal	152
Lampiran 2. Surat Keterangan Pembimbing	153
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	154
Lampiran 4. Pedoman Wawancara Kepala Perpustakaan.....	155
Lampiran 5. Pedoman Wawancara Pustakawan Referensi	156
Lampiran 6. Pedoman Wawancara Dengan Pemustaka.....	157
Lampiran 7. Transkrip Wawancara dengan Kepala Perpustakaan	158
Lampiran 8. Transkrip Wawancara dengan Pustakawan	163
Lampiran 9. Transkrip Wawancara dengan Pemustaka	171
Lampiran 10. SOP Layanan Referensi Perpustakaan	201
Lampiran 11. SOP Layanan Konsultasi Perpustakaan.....	202
Lampiran 12. SOP Koleksi Tandon Perpustakaan.....	203
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian.....	204