

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus. (Creswell dalam Safrudin et al., 2023) menyatakan bahwa penelitian kualitatif menitikberatkan pada sudut pandang partisipan atau informan, dengan data yang umumnya berbentuk teks atau kata-kata yang kemudian dijabarkan serta dianalisis secara mendalam. Untuk menjamin keabsahan hasil penelitian, pendekatan kualitatif ini menggunakan sejumlah teknik seperti triangulasi sumber, triangulasi waktu, serta ketekunan dalam melakukan pengamatan langsung di lapangan.

Pendekatan studi kasus dipilih karena peneliti bermaksud mengkaji secara mendalam strategi pustakawan referensi dalam mengurangi *library anxiety* yang dialami mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Studi kasus dianggap sesuai ketika peneliti ingin memahami suatu fenomena atau situasi tertentu secara rinci dan sesuai konteksnya (Assyakurrohim et al., 2023). Dalam penelitian ini, studi kasus yang digunakan bersifat instrumental, yaitu tidak berfokus untuk memahami kasus secara khusus, melainkan sebagai sarana untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas mengenai strategi pustakawan referensi dalam merespons *library anxiety* mahasiswa. Adapun batasan kasus dalam penelitian ini mencakup layanan referensi di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, yang meliputi kebijakan institusi yang dibuat kepala perpustakaan serta interaksi antara pustakawan referensi dan mahasiswa sebagai pengguna layanan.

Selain itu, pendekatan studi kasus juga memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan triangulasi data dari berbagai sumber serta waktu yang berbeda. Triangulasi yang digunakan meliputi triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan informasi dari wawancara kepala perpustakaan, pustakawan referensi, mahasiswa pengguna layanan, serta dokumen SOP layanan referensi, dan

triangulasi waktu, yaitu dengan melakukan pengumpulan data pada periode yang berbeda untuk masing-masing informan guna memastikan konsistensi serta validitas data yang diperoleh. Melalui penerapan kedua bentuk triangulasi tersebut, fenomena *library anxiety* yang bersifat psikologis dan kontekstual dapat dianalisis secara lebih menyeluruh.

3.1.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, khususnya pada unit layanan referensi. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang yang terletak di Jalan Sungai Bangek, Kelurahan Balai Gadang, Kecamatan Koto Tengah, Kota Padang, Sumatera Barat. Seperti yang telah dipaparkan dalam bagian latar belakang, pemilihan lokasi ini didasarkan pada adanya temuan empiris terkait *library anxiety* yang didukung oleh data dari Warahmah (2024) serta hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Desember 2025-Maret 2026.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Tahap penting dalam penelitian adalah pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2019). Data penelitian ini dikumpulkan secara mandiri oleh peneliti melalui partisipasi langsung di lokasi penelitian. Teknik yang digunakan mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang merupakan metode pengumpulan data dalam penelitian ini. Keselarasan antara metode pengumpulan data dengan aspek yang dianalisis dapat diperhatikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. 1 Kesesuaian Teknik Pengumpulan Data

Teknik	Sumber Data	Aspek yang Dikaji
Wawancara mendalam	Pustakawan referensi, Kepala perpustakaan, dan mahasiswa	Strategi, hambatan dan upaya pustakawan referensi
Observasi	Layanan referensi	Strategi dan hambatan yang teramati langsung dilapangan
Dokumentasi	SOP Layanan Referensi	Konfirmasi strategi yang tertulis secara formal

3.2.1. Wawancara Mendalam (*in-depth interview*)

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Metode ini memberi kesempatan kepada peneliti untuk berkomunikasi secara langsung dengan partisipan sehingga dapat memahami secara lebih mendalam pengalaman, pandangan, serta makna yang mereka berikan terhadap suatu fenomena tertentu (Arianto & Rani, 2024). Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan wawancara semi terstruktur, yaitu bentuk wawancara yang lebih luwes dibandingkan wawancara terstruktur, karena memungkinkan peneliti menggali informasi secara lebih terbuka melalui jawaban, gagasan, dan pandangan informan Sugiyono (2018).

Pedoman wawancara disusun dengan pendekatan semi terstruktur yang berlandaskan pada tiga kerangka konseptual utama dalam penelitian ini. Pertanyaan yang ditujukan kepada pustakawan referensi difokuskan untuk menggali strategi yang digunakan, berbagai kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam menangani *library anxiety* mahasiswa, yang dianalisis melalui konsep layanan prima 3A. Adapun pertanyaan untuk mahasiswa dirancang untuk mengeksplorasi pengalaman psikologis serta hambatan yang mereka rasakan ketika memanfaatkan layanan referensi, yang dipahami berdasarkan lima dimensi *library anxiety* menurut Bostick (1992). Sementara

itu, pertanyaan yang diajukan kepada Kepala UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang ditujukan untuk memahami pandangan mengenai kebijakan dan pengelolaan yang berkaitan dengan situasi layanan referensi. Walaupun wawancara bersifat semi terstruktur sehingga memungkinkan munculnya pertanyaan lanjutan sesuai situasi di lapangan, seluruh pertanyaan inti tetap berlandaskan pada kerangka teori yang telah ditetapkan dan telah memperoleh persetujuan dari dosen pembimbing sebelum penelitian dilaksanakan.

Informan dalam penelitian ini dibagi ke dalam tiga kategori, yaitu kepala perpustakaan, pustakawan referensi, dan mahasiswa, yang ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni metode pemilihan partisipan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Etikan, 2016). Teknik ini digunakan agar informan yang terlibat benar-benar memiliki pengalaman serta pemahaman yang sesuai dengan fenomena yang sedang dikaji.

Kelompok pertama adalah kepala perpustakaan UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, yang dipilih karena otoritas dan pemahamannya yang komprehensif tentang kebijakan, manajemen, dan arah pengembangan layanan perpustakaan, termasuk layanan referensi. Perspektif Kepala Perpustakaan dianggap penting dalam melengkapi data dari pustakawan referensi dan mahasiswa, memberikan gambaran umum tentang strategi penanganan kecemasan perpustakaan dari perspektif pelaksana layanan dan kebijakan institusional.

Kelompok kedua adalah pustakawan referensi. Dalam penelitian ini, informan pustakawan hanya berjumlah satu orang, karena di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang memang hanya terdapat satu pustakawan yang secara khusus menangani layanan referensi. Situasi tersebut bukan merupakan keterbatasan dalam aspek metodologi, melainkan justru merepresentasikan kondisi nyata di lapangan yang menjadi salah satu temuan penting dalam penelitian ini. Keterbatasan jumlah informan tersebut kemudian diimbangi dengan teknik pengumpulan data lain, seperti observasi langsung pada layanan

referensi serta penelaahan dokumen SOP layanan, sehingga data yang diperoleh tetap memiliki validitas dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Kelompok ketiga dalam penelitian ini adalah mahasiswa, yang dipilih sebagai informan karena mampu memberikan penjelasan langsung terkait pengalaman serta hambatan psikologis yang mereka alami ketika memanfaatkan layanan referensi. Adapun kriteria yang digunakan dalam pemilihan informan mahasiswa meliputi: (1) pernah menggunakan layanan referensi di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang; (2) pernah merasakan kecemasan atau kendala saat berinteraksi di layanan referensi; serta (3) melakukan kunjungan ke layanan referensi setidaknya satu hingga dua kali dalam satu minggu. Mahasiswa yang sedang menyelesaikan skripsi dijadikan prioritas karena pada fase tersebut kebutuhan terhadap sumber referensi ilmiah meningkat secara signifikan, sehingga intensitas penggunaan layanan referensi juga lebih tinggi dan potensi munculnya *library anxiety* menjadi lebih besar.

Untuk memperoleh data yang lebih beragam dan mewakili kondisi yang ada, dipilih masing-masing satu mahasiswa yang sedang menyusun skripsi dari tujuh fakultas di UIN Imam Bonjol Padang, yaitu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama, Fakultas Syariah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Fakultas Adab dan Humaniora, Fakultas Sains dan Teknologi, serta Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Pemilihan informan dari berbagai fakultas tersebut dilakukan agar dapat menghadirkan perspektif yang lebih luas dan menyeluruh, mengingat perbedaan latar belakang keilmuan berpotensi memengaruhi kebutuhan informasi serta tingkat interaksi mahasiswa dengan pustakawan referensi.

Penentuan tiga kategori informan tersebut didasarkan pada pendekatan penelitian kualitatif yang menitikberatkan pada pandangan dari tiga pihak yang secara langsung terlibat dalam proses layanan, yaitu pihak penentu kebijakan (Kepala Perpustakaan), pihak penyedia layanan (pustakawan referensi), dan pihak pengguna layanan (mahasiswa). Dengan melibatkan ketiga perspektif ini, peneliti dapat memperoleh data yang bersifat saling melengkapi, sehingga hasil penelitian menjadi lebih utuh dan dapat digunakan untuk mendukung proses

triangulasi sumber. Wawancara untuk penelitian ini dilakukan beberapa cara. Kepala UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang (FNH) diwawancarai melalui pengisian daftar pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti, yang kemudian dijawab secara tertulis. Pustakawan referensi (ZF) dan empat informan mahasiswa (SVG, RP, ARM, dan GT) diwawancarai secara tatap muka, sedangkan tiga informan mahasiswa lainnya (HC, HH, dan DF) diwawancarai secara daring melalui pesan suara (*voice note*) *WhatsApp* karena keterbatasan jarak dan waktu selama pengumpulan data. Walaupun cara pelaksanaan wawancara bervariasi, panduan wawancara yang serupa tetap diterapkan dan seluruh jawaban serta rekaman suara dicatat secara akurat, sehingga kualitas serta keseragaman data yang diperoleh tetap terjaga.

Tabel 3. 2. Informan Penelitian

No	Inisial	Status	Jenis Kelamin	Semester	Status Penggunaan Layanan Referensi
1	FNH	Kepala Perpustakaan	Perempuan	-	Penentu kebijakan layanan
2	ZF	Pustakawan Referensi	Perempuan	-	Pengelola Layana Referensi
3	SVG	Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	Perempuan	7	Pernah menggunakan layanan Referensi
4	HH	Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama	Perempuan	8	Pernah menggunakan layanan Referensi
5	ARM	Mahasiswa Fakultas Syariah	Perempuan	7	Pernah menggunakan layanan Referensi
6	GT	Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi	Perempuan	8	Pernah menggunakan layanan Referensi

7	HC	Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora	Perempuan	8	Pernah menggunakan layanan Referensi
8	RP	Mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi	Perempuan	8	Pernah menggunakan layanan Referensi
9	DF	Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan	Perempuan	8	Pernah menggunakan layanan Referensi

Seluruh partisipan mahasiswa yang terlibat dalam penelitian ini adalah perempuan. Kondisi tersebut bukan dirancang secara sengaja dalam proses penentuan informan, melainkan merupakan situasi yang ditemukan secara alami selama pelaksanaan pengumpulan data di lapangan. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian Warahmah (2024) yang mengungkapkan bahwa tingkat *library anxiety* pada mahasiswi di UIN Imam Bonjol Padang cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa laki-laki.

3.2.2. Observasi

Observasi digunakan untuk melihat fenomena atau tindakan yang terjadi di lapangan secara langsung. Metode ini memungkinkan peneliti mendapatkan data secara alami tanpa mengubah hasil penelitian (H. J. Putri & Murhayati, 2025). Dalam penelitian ini, teknik observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas pustakawan serta mahasiswa yang memanfaatkan layanan di ruang referensi UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Kegiatan ini bertujuan untuk memperoleh data terkait interaksi, perilaku, serta kondisi yang berkaitan dengan strategi pustakawan dalam menghadapi *library anxiety* mahasiswa, terutama aspek-aspek yang tidak selalu dapat digali melalui wawancara.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dalam dua tahap. Tahap pertama dilaksanakan di Layanan Referensi UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang pada hari Senin, 2 Maret 2026, selama jam operasional perpustakaan dari pukul 09.00 hingga 15.30 WIB, yang dibagi ke dalam dua sesi, yaitu sesi pagi dan sesi siang. Kegiatan pengamatan difokuskan pada dua komponen utama.

Pertama, aspek kondisi fisik lingkungan, yang mencakup penataan rak koleksi, suasana ruang layanan, letak meja petugas, serta ketersediaan dan fungsi papan informasi layanan. Kedua, aspek interaksi dan perilaku, yang meliputi pola komunikasi antara pustakawan dan mahasiswa, cara pustakawan merespons kebutuhan pengguna, serta perilaku mahasiswa saat berada di ruang layanan referensi. Selama proses observasi, peneliti melakukan pencatatan secara terstruktur dengan menggunakan lembar observasi yang telah disiapkan, serta memanfaatkan kamera untuk mendukung dokumentasi visual. Observasi di Layanan Referensi UPT UIN Imam Bonjol Padang dilakukan dalam satu sesi yang berlangsung sepanjang hari, karena data yang dibutuhkan dari observasi ini bersifat deskriptif mengenai kondisi fisik dan interaksi layanan. Data observasi yang terbatas tersebut dilengkapi dengan wawancara mendalam dengan setiap informan dan peninjauan dokumen SOP layanan referensi, untuk memastikan validitas data melalui triangulasi.

Tahap dua dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) pada hari Kamis, 11 Juni 2026, dari pukul 09.30 hingga 15.40 WIB. Tujuan dari observasi yang bersifat komparatif ini bukan untuk menilai strategi pustakawan di UNP, tetapi untuk melihat apakah fenomena *library anxiety* yang terlihat di UIN Imam Bonjol Padang juga ada di institusi lain. Observasi terfokus pada keadaan ruang referensi dan tingkah laku mahasiswa saat menjelajahi koleksi. Data yang diperoleh dari pengamatan ini digunakan sebagai data pembanding untuk memperkuat *novelty* penelitian, yaitu bahwa *library anxiety* merupakan budaya akademik di antara mahasiswa yang meluas di beberapa institusi. Observasi di Perpustakaan UNP juga dilakukan hanya sekali karena tujuan tersebut bersifat komparatif dan terbatas, yaitu hanya untuk mendapatkan gambaran umum tentang keadaan layanan referensi dan perilaku mahasiswa sebagai data pembanding. Mengingat bahwa UNP bukanlah lokasi penelitian utama, sekali observasi dengan durasi penuh dianggap cukup untuk memenuhi kebutuhan data pembanding dalam memperkuat kebaruan penelitian ini.

Dalam pelaksanaan observasi, peneliti menerapkan prinsip etika penelitian secara ketat. Sebelum kegiatan dilakukan, seluruh informan telah memperoleh

penjelasan mengenai tujuan penelitian serta tahapan pengumpulan data yang akan dijalankan. Persetujuan (*informed consent*) dikumpulkan dari setiap informan sebelum penggunaan alat perekam audio maupun kamera, dan mereka diberikan kebebasan untuk menolak proses dokumentasi tanpa adanya konsekuensi apa pun. Selain itu, kerahasiaan identitas informan dijaga dengan menggunakan inisial, sementara seluruh data hasil observasi hanya dimanfaatkan untuk kepentingan analisis dalam penelitian ini.

3.2.3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dimanfaatkan sebagai pelengkap untuk memperkuat sekaligus memverifikasi hasil yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Dokumen yang digunakan mencakup beberapa jenis, di antaranya Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Referensi UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang tahun 2024, yang berfungsi untuk menilai kesesuaian antara praktik strategi yang dilakukan pustakawan referensi di lapangan dengan ketentuan layanan yang telah ditetapkan secara resmi oleh institusi. Selain itu, dokumentasi visual dalam bentuk foto kondisi ruang layanan referensi, papan informasi, serta penanda koleksi turut dikumpulkan dalam penelitian ini. Data visual tersebut dimanfaatkan untuk mendukung analisis terkait hambatan fisik dan semantik dalam komunikasi yang terjadi di layanan referensi, termasuk untuk menilai sejauh mana media informasi visual yang tersedia dapat membantu mahasiswa dalam memahami serta mengakses layanan secara efektif.

Selanjutnya, penelitian ini juga menggunakan bukti layanan referensi berbasis virtual berupa tangkapan layar komunikasi melalui media digital, seperti *WhatsApp*, yang digunakan pustakawan dalam melayani kebutuhan informasi mahasiswa di luar jam operasional perpustakaan. Dokumentasi ini berfungsi untuk menunjukkan penerapan strategi *Action* dan *Attention* dalam konsep 3A dilakukan secara aktif melalui media komunikasi digital.

3.3. Sumber Data

3.3.1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari para informan. Informan, yaitu orang yang memiliki pengetahuan dan pengalaman tentang fenomena yang diteliti (Merriam & Tisdell, 2016). Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utama, baik individu maupun kelompok, dan dikumpulkan oleh peneliti melalui berbagai metode, seperti observasi dan wawancara (Sulung & Muspawi, 2024). Data primer penelitian ini berasal dari observasi di lapangan dan wawancara yang semi-terstruktur dengan tiga kelompok informan, yaitu Kepala UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang yang memberikan sudut pandang kebijakan dan manajerial, pustakawan referensi yang memberikan pandangan pelaksana layanan, serta mahasiswa digunakan untuk memberikan pandangan pengguna tentang cara pustakawan menangani *library anxiety*. Data primer ini sangat penting karena memberikan informasi langsung tentang cara pustakawan menangani *library anxiety* dan pengalaman pengguna perpustakaan.

3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung melalui media perantara. Istilah ini merujuk pada data yang diperoleh peneliti dari sumber lain, seperti literatur, dokumen, atau hasil penelitian yang telah dilakukan oleh pihak ketiga. Data ini tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti, tetapi diambil dari sumber yang sudah ada sebelumnya (Sulung & Muspawi, 2024). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Referensi UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang tahun 2024 dan dokumentasi. Data sekunder ini melengkapi dan memperkuat data primer dan memberikan konteks yang lebih luas tentang fenomena yang diteliti.

3.4. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses mengolah serta menafsirkan data non-numerik yang diperoleh dari berbagai sumber seperti hasil observasi, dokumen, dan wawancara, dengan tujuan untuk memahami tema serta makna yang terkandung di dalamnya (Rahmani et al., 2025). Dalam penelitian ini, digunakan model analisis yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pemilihan model ini didasarkan pada kemampuannya dalam menyediakan kerangka kerja yang sistematis dan komprehensif untuk mengelola data kualitatif, sehingga memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola serta menarik makna dari data yang diperoleh (Sugiyono, 2018).

Selama proses analisis berlangsung, peneliti menerapkan teknik *coding* secara bertahap, yang diawali dengan *open coding* berdasarkan transkrip wawancara, hasil observasi, dan dokumen SOP layanan referensi. Kode-kode awal tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam kategori-kategori yang dikaitkan dengan indikator teori yang digunakan, yaitu lima dimensi *library anxiety* menurut Bostick (1992) serta konsep layanan prima 3A dari Barata (2003). Adapun tahapan analisis data yang mengacu pada model Miles dan Huberman dijelaskan sebagai berikut:

3.4.1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahapan awal dalam analisis kualitatif yang melibatkan proses menyeleksi, memfokuskan, serta menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari lapangan. Dalam penelitian ini, kegiatan reduksi dilakukan terhadap seluruh hasil wawancara dengan kepala perpustakaan, pustakawan referensi, dan mahasiswa, catatan observasi yang diperoleh di ruang layanan referensi, serta bagian-bagian penting dari dokumen SOP layanan referensi. Informasi yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu strategi pustakawan dalam mengurangi *library anxiety*, dieliminasi, sementara data yang relevan dipertahankan dan diberi kode awal sesuai dengan kerangka teori yang digunakan. Melalui proses ini, data menjadi lebih terarah sehingga memudahkan tahap analisis selanjutnya.

3.4.2. Penyajian Data

Data yang telah melalui proses reduksi kemudian disusun secara terstruktur dalam bentuk uraian naratif, tabel, serta kutipan langsung dari informan guna mempermudah pemahaman dan interpretasi. Penyajian data dilakukan dengan mengorganisasikan temuan berdasarkan kategori-kategori yang dihasilkan dari proses *coding*, sehingga hubungan antar data dapat terlihat dengan lebih jelas. Dengan cara ini, keterkaitan antara strategi pustakawan, hambatan komunikasi, serta pengalaman *library anxiety* yang dialami mahasiswa dapat dipahami secara lebih sistematis dan mendalam.

3.4.3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Proses penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap seiring dengan bertambahnya data yang diperoleh di lapangan. Kesimpulan yang dihasilkan pada tahap awal masih bersifat sementara dan terus diuji kebenarannya melalui beberapa langkah verifikasi. Pertama, peneliti membandingkan kutipan dari berbagai informan untuk menetapkan tingkat konsistensi dalam pandangan kepala perpustakaan, pustakawan referensi, dan mahasiswa tentang *library anxiety* dan strategi yang digunakan untuk mengurangnya. Kedua, data hasil wawancara disandingkan dengan temuan observasi serta dokumen SOP layanan referensi untuk memastikan adanya kesesuaian antara pernyataan dan praktik yang terjadi sehingga interpretasi yang dibuat peneliti benar-benar sesuai dengan pengalaman dan maksud yang disampaikan. Rangkaian proses verifikasi ini dilakukan untuk menjamin bahwa kesimpulan akhir yang diperoleh mampu merepresentasikan kondisi lapangan secara akurat serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.5. Kredibilitas Data

Dalam penelitian kualitatif, suatu data dinilai sahih apabila temuan yang dilaporkan peneliti mencerminkan kondisi nyata yang terjadi pada objek yang diteliti. Namun demikian, konsep kebenaran dalam penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, melainkan dapat beragam karena dipengaruhi oleh cara masing-

masing individu memaknai pengalaman serta latar belakang yang dimilikinya (Sugiyono, 2020). Oleh karena itu, untuk menjamin aspek kredibilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas data, penelitian ini menerapkan sejumlah strategi pengujian keabsahan data sebagai berikut:

3.5.1. Validitas Internal

Validitas internal berhubungan dengan sejauh mana suatu instrumen pengukuran dapat dengan tepat merefleksikan objek yang akan diukur dalam sebuah penelitian tertentu (Nurhayati et al., 2024). Dalam penelitian ini, validitas internal dipertahankan dengan mengumpulkan data secara mendalam dan konsisten melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Proses ini bertujuan untuk menjamin bahwa data yang diperoleh mencerminkan keadaan sebenarnya di lapangan sesuai dengan fokus penelitian.

3.5.2. Triangulasi

Triangulasi adalah cara memeriksa data dengan menggunakan hal-hal lain di luar data tersebut untuk memeriksa atau membandingkan data itu (Husnullail et al., 2024). Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan dua bentuk triangulasi untuk memastikan kualitas data yang diperoleh. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang berasal dari tiga jenis sumber, yaitu hasil wawancara dengan kepala perpustakaan, wawancara dengan pustakawan referensi, wawancara dengan mahasiswa, serta dokumen SOP layanan referensi. Melalui perbandingan ini, peneliti dapat menilai tingkat kesesuaian dan konsistensi data dari berbagai perspektif yang berbeda. Sementara itu, triangulasi waktu diterapkan dengan mengumpulkan data dari informan yang sama pada dua kesempatan yang berbeda, yaitu melalui wawancara pertama dan wawancara lanjutan. Pelaksanaan wawancara disesuaikan dengan waktu luang dan kenyamanan masing-masing informan, sehingga jeda waktu antar wawancara tidak selalu sama. Meskipun demikian, prinsip triangulasi waktu tetap terpenuhi karena setiap informan diwawancarai lebih dari satu kali, sehingga konsistensi data dapat diuji dan diverifikasi dengan baik.

Berbeda dengan informan lainnya yang diwawancarai dua kali, Kepala Unit Perpustakaan hanya diwawancarai satu kali, melalui mekanisme pengisian draf pertanyaan secara tertulis. Hal ini karena Kepala Perpustakaan ditambahkan sebagai informan untuk memberikan sudut pandang terkait kebijakan dan manajemen, serta memungkinkan pengumpulan data secara menyeluruh dalam satu kesempatan. Meskipun demikian, prinsip triangulasi sumber masih diterapkan, karena jawabannya dibandingkan dengan informasi dari pustakawan referensi dan mahasiswa untuk memastikan konsistensi dan kelengkapan. Adapun rincian jadwal pelaksanaan wawancara disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. 3. Jadwal Pelaksanaan Wawancara

No	Inisial	Wawancara Pertama	Wawancara Kedua	Jarak Waktu
1	FNH	17 Juni 2026	-	-
2	ZF	15 Desember 2025	24 Desember 2025	9 Hari
3	SVG	30 Desember 2025	13 Februari 2026	44 Hari
4	HH	30 Desember 2025	27 Januari 2026	28 Hari
5	ARM	29 Desember 2025	25 Januari 2026	27 Hari
6	GT	30 Januari 2026	4 Februari 2026	5 Hari
7	HC	11 Februari 2026	12 Februari 2026	1 Hari
8	RP	12 Februari 2026	3 Maret 2026	19 Hari
9	DF	15 Februari 2026	18 Februari 2026	3 Hari

3.5.3. Verifikasi Data

Verifikasi data tidak berjalan sendiri, tetapi merupakan bagian dari suatu proses interaktif, yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan yang berkesinambungan (Qomaruddin & Sa'diya, 2024). Dalam penelitian ini, verifikasi data dilaksanakan dengan cara meninjau kembali hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah dikumpulkan untuk

memastikan bahwa kesimpulan yang diambil benar-benar didasarkan pada data yang ada.



UIN IMAM BONJOL
PADANG