

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian yang mengkaji strategi pustakawan referensi dalam menghadapi *library anxiety* mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi strategi pustakawan referensi dalam mengurangi *library anxiety* konsep 3A (*attitude, attention, action*)

Pustakawan referensi di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang telah menerapkan strategi layanan yang berlandaskan konsep 3A sebagai bentuk upaya untuk menekan *library anxiety* yang dialami mahasiswa. Pada aspek *attitude*, pustakawan memperlihatkan sikap yang hangat, tenang, dan tidak memberikan tekanan, sehingga oleh informan hal tersebut dipandang mampu mengurangi hambatan afektif maupun hambatan yang berkaitan dengan staf yang dirasakan mahasiswa. Dalam aspek *attention*, pustakawan melakukan komunikasi secara aktif dengan pendekatan yang lebih personal, menunjukkan kepekaan terhadap kebutuhan pengguna, serta berusaha menciptakan suasana layanan yang lebih bersahabat dan tidak menimbulkan rasa terintimidasi. Sementara itu, pada aspek *action*, implementasi dilakukan melalui pendampingan langsung saat penelusuran koleksi, pengarahan menuju lokasi rak buku, bimbingan literasi informasi, serta pemanfaatan media digital untuk mendukung layanan yang lebih fleksibel. Berdasarkan persepsi informan serta hasil observasi dalam penelitian ini, ketiga komponen tersebut dinilai berkontribusi dalam menghadirkan lingkungan layanan yang lebih nyaman dan mendukung, meskipun efektivitasnya masih dipengaruhi oleh berbagai keterbatasan di lapangan dan belum dapat diberlakukan secara menyeluruh untuk semua kondisi.

2. Hambatan yang dihadapi dan upaya yang dilakukan oleh pustakawan layanan referensi dalam menerapkan strategi untuk mengurangi *library anxiety* mahasiswa di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang

Dalam praktik pelaksanaannya, strategi yang diterapkan pustakawan masih menemui sejumlah tantangan. Kendala utama berasal dari terbatasnya tenaga pada layanan referensi yang hanya ditangani oleh satu pustakawan, sehingga berdampak pada kurang optimalnya frekuensi serta konsistensi interaksi dengan pemustaka. Di samping itu, terdapat pula hambatan fisik berupa tata ruang yang kurang mendukung terjadinya komunikasi yang efektif, serta hambatan semantik yang muncul karena rendahnya pemahaman mahasiswa terhadap istilah maupun sistem perpustakaan. Hal ini juga tercermin dari kurang efektifnya papan informasi di ruang referensi yang disebabkan oleh ukuran huruf yang terlalu kecil serta desain yang kurang menarik perhatian mahasiswa. Tidak kalah penting, keterbatasan fasilitas teknologi seperti tidak tersedianya OPAC serta ketidakkonsistenan data katalog menjadi permasalahan yang paling sering dikeluhkan dalam temuan penelitian ini.

Sebagai respons terhadap berbagai kendala tersebut, pustakawan referensi telah melakukan sejumlah upaya yang mencakup aspek komunikasi, teknis, dan edukatif. Upaya ini antara lain dilakukan melalui kolaborasi dengan dosen untuk meningkatkan dorongan kepada mahasiswa agar memanfaatkan layanan referensi, penggunaan media komunikasi digital seperti *WhatsApp* sebagai sarana layanan yang lebih fleksibel, serta penataan koleksi berdasarkan klasifikasi subjek dengan label yang jelas pada setiap rak. Selain itu, pustakawan juga memberikan pendampingan langsung dalam penggunaan alat penelusuran informasi. Kegiatan literasi informasi seperti *user education* bagi mahasiswa baru rutin dilaksanakan setiap tahun sebagai pengenalan awal, meskipun kegiatan pelatihan di luar program tersebut belum dapat dilakukan secara rutin karena rendahnya partisipasi mahasiswa, minimnya dukungan dari dosen, serta keterbatasan jumlah sumber daya manusia.

Temuan ini juga dikonfirmasi dari perspektif kebijakan oleh Kepala UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, yang menekankan bahwa penguatan sumber daya manusia, peningkatan infrastruktur teknologi, dan peningkatan layanan komunikasi merupakan prioritas pengembangan yang perlu diimplementasikan secara institusional sesegera mungkin. Hal ini untuk memastikan bahwa strategi pustakawan referensi dalam mengurangi *library anxiety* mahasiswa dapat dilakukan secara lebih efektif dan berkelanjutan. Lebih lanjut, penelitian ini menemukan bahwa *library anxiety* bukan hanya masalah individu, tetapi telah berkembang menjadi budaya akademik di kalangan mahasiswa. Observasi komparatif di Universitas Negeri Padang (UNP) mengungkapkan pola serupa yakni ruang referensi yang kosong, minimnya interaksi antara mahasiswa dan pustakawan, serta mahasiswa yang merasa kesulitan menemukan informasi tetapi tidak meminta bantuan. Temuan ini menjadi *novelty* penelitian yang menggarisbawahi kebutuhan mendesak untuk mengatasi *library anxiety* secara sistematis dan lintas institusi.

Dengan demikian, peningkatan optimalisasi layanan referensi dalam rangka mengurangi *library anxiety* mahasiswa membutuhkan langkah yang lebih sistematis dan terarah. Beberapa upaya yang diperlukan antara lain pelaksanaan *user education* secara terjadwal dan berkesinambungan, penyediaan panduan penelusuran informasi yang sederhana dan mudah dipahami termasuk petunjuk penggunaan katalog, serta penyediaan layanan konsultasi khusus yang dijadwalkan bagi mahasiswa yang sedang menyusun skripsi agar pendampingan dapat diberikan secara lebih merata dan tidak hanya bersifat insidental. Selain itu, diperlukan pula penyederhanaan bahasa pada media informasi layanan yang disertai penggunaan ikon visual serta kode QR yang mengarahkan pengguna pada panduan layanan referensi, sehingga hambatan semantik yang selama ini mengganggu komunikasi antara pustakawan dan pemustaka dapat diminimalkan secara lebih efektif.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki sejumlah batasan yang perlu menjadi perhatian. Pertama, jumlah informan yang digunakan masih sangat terbatas, hanya ada satu pustakawan referensi, meskipun perspektif kebijakan telah dilengkapi melalui wawancara dengan kepala perpustakaan, variasi sudut pandang dari pengelola layanan teknis belum sepenuhnya dieksplorasi. Kedua, kajian ini lebih berfokus pada layanan referensi yang bersifat tatap muka, sementara layanan referensi berbasis digital belum dikaji secara mendalam, padahal aspek tersebut juga berpotensi memengaruhi pengalaman dan tingkat kecemasan mahasiswa dalam mengakses informasi. Ketiga, penelitian ini tidak menggunakan pengukuran *library anxiety* secara kuantitatif, sehingga hasil yang diperoleh hanya bersifat deskriptif dan terbatas pada gambaran pengalaman serta persepsi informan yang terlibat, tanpa menunjukkan tingkat kecemasan secara numerik atau terukur. Keempat, seluruh mahasiswa yang menjadi informan merupakan pengguna aktif layanan referensi, sehingga pengalaman mahasiswa yang jarang atau bahkan tidak pernah memanfaatkan layanan tersebut belum terwakili, padahal kelompok ini kemungkinan memiliki tingkat *library anxiety* yang lebih tinggi. Dengan adanya berbagai keterbatasan tersebut, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya agar mampu menghadirkan kajian yang lebih luas, mendalam, dan representatif.

5.3. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan sebagai bahan pengembangan pada penelitian selanjutnya:

1. Memperluas cakupan penelitian dengan tidak hanya berfokus pada fenomena *library anxiety*, tetapi juga menghubungkannya dengan aspek lain, seperti kualitas layanan, tingkat kepuasan pengguna, dan penggunaan layanan referensi digital. Sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang pengalaman mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan.

2. Melakukan studi perbandingan pada berbagai jenis perpustakaan guna memperoleh pemahaman yang lebih luas tentang pola strategis yang diterapkan oleh pustakawan ketika menangani *library anxiety* dalam konteks kelembagaan yang berbeda.
3. Meningkatkan penelitian yang lebih komprehensif tentang fungsi teknologi, seperti layanan referensi yang berbasis virtual atau digital, sebagai metode alternatif dalam mendukung mahasiswa untuk mengatasi kendala psikologis saat mencari informasi di perpustakaan.
4. Menggunakan pendekatan *mixed methods* yang menggabungkan metode kualitatif dan pengukuran kuantitatif menggunakan instrumen *Library Anxiety Scale* (LAS) untuk memetakan tingkat kecemasan mahasiswa dengan cara yang lebih terukur. Pendekatan dapat ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang hasil penelitian, yang tidak hanya berdasarkan persepsi informan, tetapi juga berdasarkan data yang terstandarisasi.
5. Penelitian lebih lanjut sebaiknya melibatkan mahasiswa non-pengguna layanan referensi sebagai informan, karena kelompok ini berpotensi mengalami tingkat *library anxiety* yang lebih tinggi dan belum terwakili dalam penelitian ini. Hal ini akan memungkinkan strategi pustakawan untuk berinteraksi dengan kelompok yang belum pernah menggunakan layanan referensi sebelumnya untuk dipelajari lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurokhim, M., & Laugu, N. (2024). Library anxiety pada mahasiswa baru penyandang disabilitas tunanetra di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 12(2), 121–136. <https://doi.org/10.18592/pk.v12i2.12921>
- American Library Association. (n.d.). Reference librarian. *ALA*. <https://www.ala.org/educationcareers/libcareers/jobs/reference>
- American Library Association. (2021). Definitions of reference. *ALA*. <https://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>
- Arianto, B., & Rani. (2024). *Teknik wawancara dalam metoda penelitian kualitatif* (Zulkarnain, Ed.; Cet. 1). Borneo Novelty Publishing.
- Arora, R. (2018). *Information sources, systems and services: Social sciences*. INFLIBNET Centre. <https://ebooks.inflibnet.ac.in/lisp4/>
- Artana, I. K. (2024). Penerapan pelayanan prima perpustakaan berdasarkan konsep 3A (Attitude, Attention, and Action) demi terwujudnya kepuasan pemustaka (kajian pustaka/ulasan ilmiah). *MSIP: Media Sains Informasi Dan Perpustakaan*, 4(1), 43–51. <https://doi.org/10.23887/msip.v4i1.3853>
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2023). Metode studi kasus dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Aziza, W. (2025). *Upaya pustakawan dalam memberikan layanan prima untuk mengatasi library anxiety di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu* [Skripsi, UIN Datokarama Palu]. <https://repository.uindatokarama.ac.id/id/eprint/4464/>
- Aziza, W., Arifin, N., & Jusmiati. (2025). Faktor-faktor penyebab kecemasan perpustakaan pada mahasiswa: Studi kasus di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu. *Literatify: Trends in Library Developments*, 6(2), 197–210. <https://doi.org/10.24252/literatify.v6i2.59012>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima* (R. L. Toruan, Ed.). Elex Media Komputindo.

- Bostick, S. L. (1992). *The development and validation of the Library Anxiety Scale* [Doctoral dissertation, Wayne State University].
- Cahyadi, I. N. (2022). Efektivitas komunikasi pustakawan dengan pemustaka pada layanan unggah mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. *Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(2), 71–79. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6981>
- Etikan, I. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Fatmawati, R., & Zulaikha, S. R. (2022). Library anxiety mahasiswa asing di perpustakaan. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 43(1), 43–54. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v43i1.781>
- Gardijan, N. (2021). Library anxiety: An overview of re-emerging phenomena. *Library Philosophy and Practice*. <https://scholarworks.sjsu.edu/libphilprac/5021/>
- Gonie, L. E., & Lesnussa, R. J. (2024). Implementasi komunikasi efektif dalam pemberian pelayanan prima di Dinas Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Telangke Ilmu Komunikasi*, 6(1), 18–30. <https://doi.org/10.55542/jiksohum.v6i1.943>
- Hafizhah, R., & Erlianti, G. (2024). Analisis library anxiety terhadap mahasiswa di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang. *YASIN: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Budaya*, 4(2), 879–894. <https://doi.org/10.58578/yasin.v4i5.3556>
- Hartono. (2016). *Manajemen perpustakaan profesional: Dasar-dasar teori perpustakaan dan aplikasinya*. Sagung Seto.
- Husnullail, M., Risnita, Jailani, M. S., & Asbui. (2024). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam riset ilmiah. *Journal Genta Mulia*, 15(2), 70–78. <https://ejournal.uncm.ac.id/index.php/gm/article/view/1148>
- Indriyani, M., & Masruri, A. (2024). Kajian kompetensi pustakawan pada layanan prima di Perpustakaan STIKES Tri Mandiri Sakti Bengkulu. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 12(1), 31–41. <https://doi.org/10.18592/pk.v12i1.10874>
- Istiana, P. (2023). Karakteristik layanan bimbingan penggunaan sumber referensi. *Media Pustakawan*, 30(2), 200–210. <https://doi.org/10.37014/medpus.v30i2.4653>

- Kartini, Alawiah, A., Daffa, M., & Anggraini, R. T. (2024). Pengertian, perkembangan, dan masalah dasar filsafat komunikasi. *Inspirasi Edukatif: Jurnal Pembelajaran Aktif*, 5(4), 203–215.
<https://ejournals.com/ojs/index.php/jpa/article/view/503>
- Khasanah, U., & Zatadini, G. I. (2023). Pengaruh library anxiety dalam akses layanan referensi mahasiswa di UPT Perpustakaan IAIN Kediri. *PUBLIS: Publication Library and Information Science*, 7(1), 60–76.
<https://journal.umpo.ac.id/index.php/PUBLIS/article/view/6942/2809>
- Lubis, E. A., & Zain, L. (2023). Pengaruh library anxiety mahasiswa pascasarjana Interdisciplinary Islamic Studies terhadap pemanfaatan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. *Jurnal Paradigma: Jurnal Multidisipliner Mahasiswa Pascasarjana Indonesia*, 4(2), 96–106.
<https://doi.org/10.22146/jpmmpi.v4i2.91654>
- Mardiyanto, V., & Syafrizal, R. (2021). Pelayanan referensi era milenial di perpustakaan perguruan tinggi: Perspektif perubahan sosial pengguna perpustakaan. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 7(1), 1–10.
<https://doi.org/10.20961/jpi.v7i1.50635>
- Mariam, I., Latianingsih, N., Purwinarti, T., Wartiningsih, E., & Niaga. (2022). Implementasi pendekatan konsep 3A (Attitude, Attention, Action) dalam mewujudkan pelayanan prima. *Bhakti Persada Jurnal Aplikasi IPTEKS*, 8(1), 26–33. <https://doi.org/10.31940/bp.v8i1.26-33>
- Martha, A., Suri, A., Putri, Y. R., & Sari, Y. N. (2024). Pengertian komunikasi, komunikasi antarbudaya dan sistem komunikasi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(3), 50356–50365.
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/23777>
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). *Qualitative research: A guide to design and implementation* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Muslih, A. (2021). Pelaksanaan layanan referensi di perpustakaan IAIN Kediri. *Realita*, 19(2), 66–76. <https://doi.org/10.30762/realita.v19i2.3518>
- Muspawi, M., Aryati, D., Gulo, C. A., & Hasanah, H. (2023). Konsep dasar komunikasi organisasi. *Jurnal Serunai Administrasi Pendidikan*, 12(2), 58–66. <https://ejournal.stkipbudidaya.ac.id/index.php/jc/article/view/922>
- Nilam, P., & Primadesi, Y. (2024). Evaluasi layanan referensi di Perpustakaan Universitas Andalas. *Journal of Scinary – Science of Information and Library*, 2(1), 5–11. <https://doi.org/10.24036/scinary.v2i1.52>

- Nurhayati, Apriyanto, H., Ahsan, J., & Hidayah, N. (2024). Metodologi penelitian kualitatif: Teori dan praktik (Cet. 1). Sonpedia Publishing Indonesia. https://repository.karyailmiah.trisakti.ac.id/documents/repository/buku_nu_rhayati-metodologi-penelitian-kualitatif-teori-dan-praktik.pdf
- Putri, H. J., & Murhayati, S. (2025). Metode pengumpulan data kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 13074–13086.
- Putri, R. Y., & Nelisa, M. (2024). Pengaruh library anxiety terhadap kebutuhan mahasiswa tahun masuk 2023 pada pemustaka Universitas Negeri Padang. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 6425–6431. <https://doi.org/10.31004/jrpp.v7i3.29017>
- Putri, T. A. S., & Noor, N. M. (2025). Strategi penanggulangan library anxiety pada pengguna perpustakaan. *TIK Ilmew: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 255–264. <https://doi.org/10.29240/tik.v9i1.11557>
- Qomaruddin, & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- Qur'ani, B. (2024). *Pelayanan prima* (I. Hamsar, Ed.). Tahta Media Group. <https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/view/809>
- Rahmani, D. A., Muhayati, S., & Kholis, I. (2025). Analisis data kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 13037–13048. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/27030>
- Rahmawati, L. (2023). Peran pustakawan referensi dalam penelusuran informasi tercetak dan digital di perguruan tinggi. *Al-Maktabah*, 22, 11–22. <https://doi.org/10.15408/almaktabah.v22i1.38844>
- Rodin, R. (2017). *Pustakawan profesional di era digital: Meningkatkan kreativitas inovatif* (Cet. 1). Suluh Media.
- Rosdialena, Trinova, Z., & Maisseptian, F. (2020). *Pengantar ilmu komunikasi* (A. Fakarinsi, Ed.; Cet. 1). AA Rizky.
- Rudiana, Juairiah, & Al-ayubi, M. D. (2025). Transformasi sistem informasi digital dalam mewujudkan layanan prima: Studi kasus perpustakaan sekolah terakreditasi di Kota Banjarmasin. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 75–91. <https://doi.org/10.18592/pk.13i1.16342>

- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian kualitatif. *Journal of Social Science Research*, 3(2), 1–15. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/1536>
- Sari, S. N., & Hia, N. (2021). Gaya komunikasi pustakawan pada pengguna pada taman bacaan masyarakat literasi sosial. *Jurnal TEKESNOS*, 3(1), 191–201 <https://doi.org/10.20961/jpi.v6i1.41098>
- Sari, D. I., & Sayekti, R. (2023). Program perpustakaan dalam mengatasi "library anxiety." *Librarianship in Muslim Societies*, 2(2), 54–75. <https://doi.org/10.15408/lims.v2i2.34890>
- 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>
- Shelmerdine, A. J. (2018). Library anxiety: Stories, theories and possible solutions. *Journal of the Australian Library and Information Association*, 67(3), 235–249. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/24750158.2018.1534281>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kualitatif* (3rd ed.). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Cet. 2). Alfabeta.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 5(September), 121–125. <https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238>
- Suryanto. (2017). *Pengantar ilmu komunikasi* (Cet. 2). Pustaka Setia.
- Warahmah, I. (2024). *Tingkat kecemasan terhadap perpustakaan (library anxiety) pada mahasiswa baru Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang tahun akademik 2023/2024* [Skripsi, UIN Imam Bonjol Padang]. <https://repository.uinib.ac.id/21632/>
- Widiyanti, I. (2023). *Strategi pustakawan dalam menghadapi library anxiety pemustaka pada Perpustakaan GIBS (Global Islamic Boarding School) Barito Kuala* [Skripsi, UIN Antasari]. <https://idr.uin-antasari.ac.id/22356/>
- Yolanfika, A., Nurhayani, N., & Yusniah, Y. (2023). Upaya pustakawan dalam menghadapi library anxiety di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota

Langsa. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 902–912. <https://doi.org/10.56832/edu.v3i1.335>



UIN IMAM BONJOL
PADANG