

## Literasi Budaya Dalam Digitalisasi Layanan Referensi: Kajian Tentang Pustakawan

Indira Irawati<sup>1</sup>, P.M Laksono<sup>2</sup>, Budiawan<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, Depok, Indonesia.

Mahasiswa S3 Prodi Kajian Budaya dan Media, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia.

Email: sindirairawati@yahoo.com; indira20@ui.ac.id

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gajah Mada

<sup>3</sup>Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia.

### Abstrak

Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan perpustakaan, pada era sekarang, bukan lagi isu yang perlu diperdebatkan. Pada Perpustakaan Universitas Indonesia penerapan digitalisasi sudah dimulai lebih dari satu dasawarsa. Berawal dari digitalisasi sumber daya informasi dan secara bertahap menuju digitalisasi layanan referensi. Tulisan ini akan memaparkan literasi budaya yang dialami oleh pustakawan referensi dalam penerapan digitalisasi layanan referensi. Kemelekkan atau literasi budaya pustakawan referensi dalam digitalisasi layanan ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran pustakawan yang mengalami transformasi moda layanan referensi dari konvensional yaitu tatap muka - yang dibatasi oleh waktu dan ruang – menjadi layanan virtual atau maya. Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan gambaran deskriptif dan pemilihan informan dilakukan secara purposive random sampling. Semiologi Rolland Barthes digunakan sebagai pisau analisis perolehan data hasil wawancara. Paparan ini menunjukkan bahwa pustakawan referensi melek atau literat bahwa ada perubahan perilaku pemakai dalam mengakses informasi. Pustakawan berusaha untuk beradaptasi dan meliterasikan budaya pengaksesan informasi digital kepada pemakai.

**Kata Kunci:** literasi budaya, digitalisasi layanan referensi, pustakawan referensi

### Abstract

*The utilization of information technology in library services, in the current era, not to mention the issues that need to be debated. Implementation of Indonesia University Library digitization already begun more than a decade. Originating from the digitalization of information resources and gradually towards digitization reference services. This article will expose the cultural literacy experienced by reference librarians in the implementation of digitalized reference service. Cultural literacy of reference librarian in digitizing services is intended to get the image of librarians who are experiencing the transformation of the mode of reference services from conventional i.e. face-to-face – which are limited by time and space – into a virtual service. A qualitative approach is used to get an overview of descriptive and the selection of the informant conducted in purposive random sampling. Semiologi Rolland Barthes used as a method to analysis data. The result showed that reference librarian already literate that there is a change in users behavior in accessing information. Librarians are trying to adapt and to literate users the culture in accessing digital information .*

**Keywords:** cultural literacy, digitizing reference service, reference librarian

### 1. PENDAHULUAN

Layanan referensi merupakan layanan perpustakaan yang dirancang untuk membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka. Layanan referensi adalah layanan yang meliputi transaksi referensi dan kegiatan lainnya mencakup penciptaan, manajemen, dan penilaian informasi

atau sumber daya, peralatan dan jasa. Transaksi yang dilakukan harus dapat memperlihatkan kemampuan pustakawan merekomendasikan, menafsirkan, mengevaluasi dan menemukan sumber daya informasi dalam rangka membantu pemenuhan kebutuhan penggunanya (RUSA, 2008).<sup>1</sup>

Perkembangan teknologi yang begitu pesat membuat teknologi memainkan peran yang penting sebagai saluran dalam telusur informasi. Pertumbuhan informasi yang luar biasa dan perkembangan teknologi tanpa disadari memunculkan pro kontra, karena kehadiran teknologi membuat semuanya menjadi lebih mudah dan praktis, yang juga tampak pada pemberian layanan perpustakaan yang merambah ke dunia maya atau internet. Dengan adanya internet, bahkan pemustaka dapat mengakses informasi dari *desktop* dan *smart phones* mereka.

Internet maupun teknologi mengubah paradigma pustakawan dan perpustakaan memberikan layanan referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi. Layanan referensi juga dapat dihadirkan melalui media komunikasi yang lebih luas, lebih dari sekedar tatap muka. Media komunikasi merupakan teknologi yang diberikan kepada pemustaka, menambahkan bantuan interaktif untuk layanan informasi elektronik bagi pemustaka dan menyediakan media komunikasi yang memungkinkan pemustaka mengirimkan permintaan. Hal ini dilakukan agar dapat menjangkau pemustaka yang mungkin tidak dapat langsung datang ke perpustakaan dikarenakan jarak dan waktu.

Layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia merupakan salah satu layanan perpustakaan untuk mendukung perpustakaan menjalankan visi dan misi UI menuju Universitas Kelas Dunia, meliputi kegiatan penelusuran informasi, paket informasi, khususnya bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir atau sedang melakukan penelitian. Di perpustakaan UI, layanan referensi dengan penggunaan koleksi tercetak sudah jarang digunakan dan berpindah pada penelusuran informasi digital melalui internet. Pengembangan layanan referensi di Perpustakaan UI terus dilakukan sesuai perkembangan teknologi, kebutuhan mahasiswa terhadap ketersediaan koleksi digital, tuntutan terhadap ketersediaan jurnal *online* dan sebagai solusi bagi perpustakaan dalam melihat menurunnya pemanfaatan koleksi referensi tercetak.

Dewasa ini layanan referensi hadir bukan lagi hanya sekedar sebagai layanan pasif yang dimanfaatkan pemustaka. Layanan referensi Perpustakaan UI telah berkembang menjadi layanan yang aktif dalam pemenuhan sumber daya informasi pemustaka. Pustakawan referensi sebagai penggerak layanan mendapat tanggung jawab yang lebih besar melebihi sekedar mengumpulkan sumber daya informasi yang ada. Pustakawan bahkan ikut serta berperan aktif dalam menyebar luaskan informasi melalui layanan referensi secara efektif. Sesuai dengan tujuan layanan referensi yang berfokus membantu pemustaka menjalin kontak dengan sumber daya informasi yang tepat sehingga dapat menghemat waktu pengguna perpustakaan.

Gambaran di atas menunjukkan tuntutan pustakawan Perpustakaan UI untuk beradaptasi dengan berbagai media teknologi komunikasi dalam memberikan layanan aktif bahkan proaktif. Kemampuan membaca perubahan perilaku pemustaka dalam mengakses dan menggunakan berbagai media menjadi tantangan bagi pustakawan referensi dalam mewujudkan misi Perpustakaan. Kemampuan ini penulis sebut dengan literasi budaya. Secara sederhana, literasi dapat diartikan sebagai sebuah kemampuan membaca dan menulis. Kita mengenalnya dengan melek aksara atau keberaksaraan. Namun sekarang ini literasi memiliki arti luas, sehingga keberaksaraan bukan lagi bermakna tunggal melainkan mengandung beragam arti (*multi literacies*). Ada bermacam literasi, misalnya literasi komputer (*computer literacy*), literasi media (*media literacy*), literasi teknologi (*technology literacy*), literasi ekonomi (*economy literacy*), literasi informasi (*information literacy*), bahkan ada literasi moral (*moral literacy*). Seorang dikatakan literat jika ia sudah bisa memahami sesuatu karena membaca informasi yang tepat dan

1 Rusa 2010 "Reference and User Services Association: Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services"

melakukan sesuatu berdasarkan pemahamannya terhadap isi bacaan tersebut (<https://haidarism.wordpress.com/2014/02/18/literasi-sebagai-budaya-mencerdaskan-bangsa/>).

Berangkat dari permasalahan di atas maka pertanyaan penelitian dalam tulisan ini adalah bagaimana gambaran literasi budaya pustakawan referensi dalam digitalisasi layanan referensi di Perpustakaan UI? Berdasarkan permasalahan dan rumusan pertanyaan penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji literasi budaya pustakawan dalam digitalisasi layanan referensi di Perpustakaan UI.

## 2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif menggunakan paradigma kajian budaya dan media yang bersifat kritis. Penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang dilakukan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap. Penelitian kualitatif dimulai dengan asumsi dan penggunaan kerangka penafsiran/teoretis yang membentuk atau memengaruhi studi tentang permasalahan riset yang terkait dengan makna yang dikenakan oleh individu atau kelompok pada suatu permasalahan sosial atau manusia. Penelitian kualitatif dirancang untuk mengeksplorasi elemen manusia dari topik yang dikaji dengan menggunakan metode khusus untuk memeriksa bagaimana seseorang melihat dan mengalami sesuatu di dunia ini (Creswell, 2015).

Objek penelitian ini adalah literasi budaya pustakawan referensi di Perpustakaan UI. Perpustakaan telah mengalami perubahan akibat pengaruh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Selaras dengan perubahan dalam bidang perpustakaan, teknologi telah turut pula mengubah cara kerja profesi pustakawan. Pustakawan referensi sebagai subyek penelitian, adalah mereka yang bekerja pada layanan literatur informasi di Perpustakaan tersebut.

Dalam menganalisis hasil wawancara peneliti menggunakan analisis semiotik yang mengacu pada semiologi Roland Barthes signifikasi dua tahap denotasi dan konotasi. Semiologi Roland Barthes dipilih karena mampu memaknai tanda atau kode komunikasi. Tanda sebagai sesuatu yang menstruktur (proses pemaknaan berupa kaitan antara penanda dan petanda dan terstruktur (hasil proses tersebut) dalam kognisi manusia (Hoed, 2007: 3).

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dewasa ini layanan referensi di Perpustakaan UI merupakan salah satu jenis layanan unggulan yang berjalan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Diantara berbagai faktor yang menentukan kesuksesan layanan sebuah perpustakaan, salah satunya adalah keberadaan pustakawan yang handal. Perpustakaan UI sebagai unit kerja pendukung kegiatan akademik demi tercapainya misi visi Universitas yaitu menuju *World Class University* tentu tidak luput dari tuntutan tersebut. Mewujudkan Perpustakaan Universitas sebagai rujukan Perpustakaan Perguruan Tinggi Nasional berdasarkan Sarana dan Prasarana, Koleksi Perpustakaan, *e-library*, *e-journal* yang dilanggan. Karenanya secara berkesinambungan Perpustakaan UI terus melakukan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan profesionalitas para pustakawan dan staf pendukungnya.

Tuntutan pemustaka terhadap mutu, setelah menempati gedung baru dengan konsep "*learning commons*" dan melaksanakan program layanan terintegrasi untuk seluruh warga UI, semakin tinggi. Perubahan konsep baik gedung maupun layanan mau tidak mau ikut mengubah *mindset* pustakawan. Pustakawan pada masa kini dituntut memiliki kemampuan untuk: melakukan penelusuran informasi ke berbagai sumber, memberikan pelatihan literasi informasi, cepat tanggap dengan berbagai perubahan yang terjadi di bidang ICT, memahami kondisi pengguna dan kebutuhannya, memahami visi dan misi badan induk yang menaunginya, dan mengikuti perkembangan terbaru kepustakawan serta trend apa saja yang sedang terjadi (Laporan Tahunan Perpustakaan UI, 2015).

Pustakawan referensi memainkan peran yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Pentingnya sosok pustakawan referensi terlihat ketika besarnya antusias pemustaka yang membutuhkan mereka, berbagai keluhan datang dari pengguna jasa informasi akan kebutuhan informasi yang mereka butuhkan. Pustakawan referensi memiliki fungsi lebih dari sekedar penyedia informasi. Sosoknya hadir sebagai konsultan informasi yang membantu mahasiswa dari berbagai jenjang pendidikan, baik itu S1, S2 dan S3.

Perpustakaan UI terus berkembang dan mengadopsi teknologi informasi dalam rangka mencapai tujuannya. Layanan baru yang dinamis dan berorientasi masa depan secara bertahap mengganti layanan lama. Hal ini pada akhirnya menuntut peran pustakawan untuk mampu mengoperasikan teknologi informasi yang tersedia dengan baik. Tuntutan ini dipahami sebagai konsekuensi dari digitalisasi layanan referensi. Bahkan bukan hanya untuk itu saja:

“Kalau teknologinya: saya siapkan juga infrastruktur yang lengkap seperti komputer, alamat email layanan referensi sendiri, dan tambahan untuk layanan *email/EDS*. Karna apa? Karna *email* ini sekarang adalah salah satu *tools* yang digunakan oleh mereka dan itu tidak boleh menggunakan *email* pribadi dan harus *email* institusi agar bersifat formal” (Informan M, 18 Maret 2016).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa ketersediaan teknologi merupakan hal yang mendapat perhatian dalam kesediaannya di Perpustakaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi informasi dan komunikasi di Perpustakaan UI berdampak pada bentuk pemberian layanan referensi. Pergeseran layanan referensi yang tadinya mengharuskan pengunjung datang ke perpustakaan dan sekarang pemustaka dapat berkomunikasi dengan pustakawan melalui media komunikasi yang sifatnya komunikatif seperti email khusus untuk layanan referensi yang sudah diterapkan di perpustakaan UI. Adanya pengaruh teknologi justru memudahkan pustakawan dalam menyajikan layanan referensi yang lebih inovatif lagi tentunya. Jika pustakawan tidak adaptif dengan perkembangan teknologi informasi, mereka akan ditinggalkan oleh pemustakanya. Ini merupakan bagian dari literasi budaya dalam dunia informasi, bahwa pustakawan mampu beradaptasi dengan budaya pengaksesan informasi di era digital. Hal ini mengungkap mitos bahwa perhatian Perpustakaan UI melalui ketersediaan teknologi dengan teruji mengikuti kemauan pemustaka. Pertumbuhan informasi yang luar biasa dan perkembangan teknologi tanpa disadari membuat penggunaan koleksi referensi tercetak menurun. Berikut pernyataan beberapa informan :

“Kalau misalnya pemanfaatan yaaaa kita juga lihat dari sisi penggunaa yaa, apalagi mereka kebanyakan maunya yang *online* dan kebanyakan mereka lebih suka telusur secara digital. Nah apalagi kebanyakan dari mereka umumnya nanyain cara telusur *online database yaa* dan *e-resource* perpustakaan UI. Malah kalau skripsi dan tesis gitu aja mereka pengennya kalau dapet nemu yang digital.” (Informan H, 17 Maret 2016).

“Pemanfaatan koleksi tercetak hingga saat ini yaaa hanya sebatas untuk menggunakan koleksi yang ada. Ya kalau ketergunaanya pasti berguna lah dari sumber referensi apalagi sebelum ada TIK. Kyaknya sih pimpinan yang sekarang lebih fokus ke elektronik daripada memikirkan yang konven, krna melihat perkembangan TIK. Sebetulnya tidak diabaikan tapi koleksi *tercetak ini secara alamiah dia akan tersingkir*.” (Informan R, 15 Maret 2016).

“Ya saya lihatnya dalam perkembangan TIK dan layanan apalagi setelah hadirnya *e-resource* dan *online database* sepertinya *pemanfaatan koleksi tercetak akan kehilangan jejak yaah* saya lihat nantinya, saya sih lihat agak tidak sebanding ya pemanfaatannya, kebanyakan pengguna lebih sering meminta yang elektronik dan harus dipikirkan lagi kemasannya” (Informan A, 6 April, 2016).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa koleksi tercetak sudah jarang digunakan. Minat pemustaka bergeser lebih menginginkan kehadiran koleksi digital. Pustakawan referensi juga melihat ini dari sisi yang sama, bahwa ketergunaan koleksi tercetak menjadi hal yang mau tidak mau akan terus mengalami penurunan dalam segi pemanfaatannya. Ungkapan informan di atas mengungkapkan mitos bahwa rendahnya pemanfaatan sumber referensi tercetak saat ini di Perpustakaan UI merupakan perubahan secara alamiah. Perubahan secara alamiah ini dipahami pustakawan sebagai literasi budaya dalam perubahan perilaku pemustaka dalam mengakses informasi. Pengembangan koleksi referensi dilakukan bukan tanpa aturan, perpustakaan mengembangkan koleksi dengan faktor yang melihat lebih kepada jenis koleksi yang benar-benar dibutuhkan oleh pemustaka. Seperti pernyataan informan M berikut:

“Biasanya kita melakukan evaluasi hasil pemanfaatan koleksi tersebut berdasarkan statistik penelusuran tiap *online database*. Perpustakaan juga menerima rekomendasi dari berbagai fakultas dalam langgan jurnal. Jadi kita tidak sembarang langgan *online database*, sesuai dengan kebutuhan pengguna dan hasil komunikasi dua arah seperti pemangku kepentingan dan perpustakaan. (hasil rekomendasi itu bukti fisik dalam pengembangan). Jadi perpustakaan juga *tidak bisa main mata dengan vendor*, karena setiap perkembangan memiliki alasan” (18 Maret 2016).

Jika dasar pengembangan adalah kebijakan yang telah disepakati oleh pemangku kepentingan, maka kegiatan pengembangan koleksi murni hasil dari keterlibatan mahasiswa dan dosen sebagai pemustaka aktif.

Layanan referensi akan berjalan dengan baik juga tergantung pada ketersediaan sumber daya informasi sebagai sumber referensi yang digunakan oleh pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang bertugas bahwa:

“Hmmm dari awalken sudah disediakan *online database* ya, kalau g salah sampai sekarang sudah ada sekitar 30an *database* lah yang dilanggan oleh universitas. Tapi kayaknya yang itu aja masih kurang gitu loh, ketika ada pemustaka yang datang menanyakan beberapa *sumber literatur* dan terkadang belum semua ada dalam *online database* yang dilanggan dan itu belum mencukupi karena ngga semua *online-journal* itu tercover dalam satu *online database*” (Informan R, 15 Maret 2016).

“Gimana ya, kalau menurut saya perkembangannya bagus ya. Apalagi setelah hadirnya perkembangan kemasan sumber daya informasi, sekarang perpustakaan sudah menyediakan koleksi elektronik itu loo apa UIANA, trus ada juga yang dilanggan dari *online database* jugaaa” (Informan K, 15 Maret 2016).

Pustakawan terus memperkenalkan pada pemustaka, melalui berbagai kegiatan layanan yang sedang berjalan akan ketersediaan sumber referensi yang terus berkembang baik itu kemasan, jenis koleksi dan database yang dilanggan perpustakaan. Secara berkesinambungan Perpustakaan UI memberikan akses ke sumber daya informasi dan pengetahuan berbasis internet 24 jam/hari, 7 hari/minggu dari mana pun kepada semua warga UI. Dengan cara ini dan dioperasikan oleh sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional, Perpustakaan UI berkomitmen menjadi salah satu pilar utama untuk meningkatkan daya saing Universitas Indonesia di pentas global (Laporan Tahunan Perpustakaan UI, 2015).

Hingga saat ini perpustakaan telah melanggan lebih dari 30 *online database* sebagai salah satu sumber referensi bagi pemustaka. Hadirnya berbagai sumber referensi digital ini seakan menjadi *trend* di berbagai perpustakaan perguruan tinggi termasuk perpustakaan UI saat ini. Akan tetapi *trend* ini tidak dapat menggambarkan keefektifan layanan jika pemanfaatan jenis koleksi

digital yang banyak ini sendiri belum sebanding dengan jumlah pemustaka aktif perpustakaan. Sebagaimana pandangan yang diungkapkan oleh informan I:

“Yaaa perkembangannya sangat cepat ya, terutama dari segi langgan *online database* karena kan UI merupakan kampus yang melanggan *online* jurnal terbanyak di Indonesia, yaa tentunya ini positif ya. Sekarang tinggal kita melihat pemanfaatannya sejauh mana, apalagi biaya yang dikeluarkan untuk langgan sesuai g dengan pemanfaatannya” (31 Maret 2016).

Tampaknya walaupun perkembangan koleksi digital di Perpustakaan UI sudah berjalan dengan baik, tentu dari segi pemanfaatannya juga perlu mendapat perhatian. Apalagi mengingat *online database* yang dilanggan telah menghabiskan biaya yang sangat banyak. Prioritas perpustakaan UI dalam melanggan berbagai macam *online database* memang merupakan strategi yang sangat bagus dalam mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan. Peningkatan kualitas layanan referensi bukan hanya sebatas itu saja, perpustakaan perlu melihat bagaimana antusias pemustaka dalam menggunakan berbagai *online database* yang dilanggan.

Dapat disimpulkan bahwa mitos dalam pemanfaatan sumber referensi Perpustakaan UI menunjukkan ketimpangan. Ketimpangan maksudnya disini adalah belum sebandingnya antara biaya yang dihabiskan dalam melanggan online database dengan minat pemustaka dalam menggunakan koleksi yang telah disediakan. Pustakawan sadar akan perannya untuk lebih meliterasikan budaya penggunaan koleksi digital kepada pemustaka.

Pengembangan layanan referensi di Perpustakaan UI terus terjadi sebagai tanggapan perpustakaan terhadap perkembangan teknologi, kebutuhan mahasiswa akan ketersediaan koleksi digital, tuntutan akan ketersediaan jurnal *online* dan sebagai solusi bagi perpustakaan dalam melihat menurunnya pemanfaatan koleksi referensi secara tercetak. Berbagai latar belakang di atas pada akhirnya berdampak pada layanan perpustakaan baik media sumber daya informasi, kompetensi pustakawan dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka referensi dan peningkatan akses layanan berbasis teknologi. Pandangan lain diungkapkan oleh dua informan berikutnya yaitu:

“Kalau ini apa namanya, sebenarnya kalau pengaruh teknologi itu lebih ke daya tangkap kita sebagai pustakawan untuk terus *update* dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi ya. Yang penting layanan ini punya kebijakan dasar dan untuk kehadiran teknologi baru dan ketergunaannya dalam penelusuran itu justru tergantung dengan kita sebagai pustakawan” (Informan K, 15 Maret 2016)

“Eeee gimanyaaa ada cara lain lah untuk berkomunikasi dengan kami, yaa salah satunya pengguna bisa menggunakan email dan jugaaaa mereka bisa lihatlah bahwa perpustakaan menyediakan jugaa koleksi yang bisa diakses melalui gadget mereka masing-masing” (Informan A, 6 April 2016).

Layanan yang bertujuan untuk berbagi sumber daya informasi membuat teknologi memainkan peran yang penting sebagai saluran dalam telusur informasi. Pemustaka juga bisa mengunduh *e-journal*, artikel, *e-books* dan informasi lainnya melalui teknologi yang mereka punya ataupun yang disediakan perpustakaan.

Belakangan ini layanan referensi di Perpustakaan UI terus mengalami berbagai inovasi, menggabungkan konsep layanan konvensional dengan kemudahan teknologi sehingga memberikan kemudahan bagi pengguna perpustakaan. Tujuan pengembangan konsep layanan referensi untuk lebih menarik minat pemustaka belum mendapatkan respon positif, hal ini dilihat dari hasil wawancara dengan informan M:

“Pada evaluasi Layanan referensi 2015, kok statistiknya sepertinya g ada kenaikan ya? kok layan rujukkann statistiknya statis ya malah cenderung menurun? Trus merka bilang: loh kan kami ibaratnya seprti menunggu user, kalau menunggu user berarti ya pasif donk? ya iya donk, kan kita seperti menjaga warteg masak iya kita harus jajanan sih.

Jadi akhirnya saya terpikir untuk membuat suatu terobosan, dan untuk membuat layanan ini bergeser menjadi aktif” (18 Maret 2016).

Wawancara di atas menunjukkan bahwa walaupun layanan referensi sudah menawarkan layanan elektronik, namun belum berdampak pada peningkatan kunjungan. Istilah “penjaga warung” secara harfiah maksudnya adalah merupakan ungkapan yang menunjukkan keadaan yang pasif. Dimana penjual menunggu pelanggan yang datang ke warung ketika pelanggan merasa lapar dan membutuhkan makanan. Jika keadaan seperti ini digambarkan pada posisi pustakawan referensi, maka mitos yang terungkap bahwa keadaannya akan identik dengan keadaan pemberian layanan referensi yaitu dilayanin hanya jika ada permintaan dari pemustaka.

Jika pustakawan referensi hanya menunggu pemustaka yang datang, maka dapat diasumsikan statistik pengunjung akan berada dalam kondisi yang sama. Namun, terdapat pendapat lain dari informan mengenai keefektifan layanan yang dilihat dari segi kunjungan:

“Kalau ke saya sih, kalau di rata2in hampir tiap hari ada yang datang ke saya ada, rata2 satu dua orang an lah perhari itu adaa, cuman memang intensitas *frequency* yang kita layani satu hari ini, jumlah yang datang tidak mencerminkan produktivitas layanan ini, karna satu orang aja bisa 3 sampai 4 jam, apalagi kalau diskusi yang kita lakukan dengan pengguna itu menarik dan respon pengguna ini pun bagus, itu bisa memakan waktu yang lama” (Informan K, 15 Maret 2016).

Yaaa, gituu, karna kan ketika pengguna datang menanyakan pada saya gitu kan, saya juga menjelaskan bahwa pemnafaatan koleksi dan layanan bisa diakses dari rumah juga. Setelah mereka saya jelaskan, mereka besoknya sudah g harus kesini donkk, nahh kalau ukuran pengunjungnya hanya dihitung dari yang datang saya rasa nggak sesuai donk.

“Kalau ngitungnya kayak gitu terus, sementara kita menghadirkan layanan ini secara elektronik dan beban kerja kita dilihat dari orang yang datangg yaaa ngga ngatut donk” (Informan H, 17 Maret 2016).

Wawancara di atas menunjukkan pandangan bahwa walaupun statistik kunjungan layanan referensi akan berada pada kondisi seperti ini, namun hal ini tidak serta merta dapat menjadi patokan untuk menghubungkannya dengan kualitas layanan. Terkadang justru pustakawan referensi membutuhkan waktu yang lama, berdiskusi dengan pemustaka untuk menangkap maksud ataupun keluhan akan kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Layanan yang juga dihadirkan secara elektronik justru memudahkan pemustaka, memanfaatkan layanan ini dari mana saja akan tetapi tidak dapat melepaskan sosok pustakawan referensi terutama ketika mereka mengajukan pertanyaan dan mengalami kesulitan saat mengakses dari jarak jauh.

Inilah yang harus diperhatikan oleh perpustakaan UI, perpustakaan perlu melakukan inovasi baru dalam layanan referensi sehingga pemustaka dapat memanfaatkan layanan ini. Pemustaka juga dapat berdiskusi dengan pustakawan yang bertugas baik itu bertatap muka langsung dengan pustakawan atau pun melalui media sebagai saluran komunikasi antara keduanya.

#### 4. SIMPULAN

Layanan Referensi merupakan layanan unggulan Perpustakaan UI. Pustakawan referensi berupaya untuk memainkan peran lebih aktif mendekati diri kepada pemustaka melalui media

komunikasi, agar dapat menjangkau pemustaka. Mendekatkan diri kepada pemustaka, bukan sekedar mengarahkan pengguna dalam telusur informasi (*refer*) bahkan menyampaikan kepada pemustaka informasi terbaru melalui pengiriman berbagai artikel up-date (*deliver*).

Digitalisasi layanan referensi berdampak pada perilaku pemustaka dalam mengakses informasi, dan juga kegiatan layanan dari pustakawan. Mengenali dan beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang terjadi merupakan aspek dalam literasi budaya. Pustakawan memahami adanya perubahan perilaku pemakai dan berupaya untuk dapat menyelarasukannya dengan budaya pengaksesan informasi di era digital.

Menurunnya pemanfaatan sumber referensi tercetak saat ini di Perpustakaan UI merupakan perubahan secara alamiah. Perubahan secara alamiah ini dipahami pustakawan sebagai budaya dalam perubahan perilaku pemustaka dalam mengakses informasi. Meningkatnya koleksi digital, dengan berbagai karakteristiknya, disadari oleh pustakawan akan perannya untuk lebih meliterasikan budaya penggunaan koleksi digital kepada pemustaka.

## 5. REFERENSI

- Ali, Mohammad Haidar. (2014). *Literasi Sebagai Budaya Mencerdaskan Bangsa*. Diakses 1 Maret 2017. <https://haidarism.wordpress.com/2014/02/18/literasi-sebagai-budaya-mencerdaskan-bangsa/>
- American Library Association. (2010). *Reference and User Services Association: Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. Dakses 17 Januari 2016 <http://www.ala.org/rusa>.
- Barthes, Roland. (2007). *Petualangan Semiologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barthes, Roland. (2007). *Membedah Mitos-mitos Budaya Massa*. Yogyakarta: Jalasutra
- Creswell, J.W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset: Memilih di Antara Lima Pendekatan*. (3rd ed.). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dollah, W. K. W., & Singh, D. (2002). *Digital Reference Services in Academic Libraries*. Diakses 15 November 2015. <http://www.ipl.org/div/papers/symposium-2002/systems.html>
- Hoed, H. Benny. (2007). *Semiotika dan Dinamika Sosial Budaya*. Depok: Komunitas Bambu.
- Laksmi. (2007). *Tinjauan Kultural Terhadap Kepustakawanan: Inspirasi Dari Sebuah Karya Umberto Eco*. Jakarta: Sagung Seto.
- Maharana, B. and Panda, K. C. (2005). *Virtual Reference Service in Academic Libraries: A Case Study of the Libraries of IIMs and IITs in India*. Di akses 18 November 2015 <http://eprints.rclis.org/9358/>
- Nicholas, P. (2011). Creating A Digital Reference Agenda for Academic Libraries in Jamaica: An Exploratory Case Study. *Libri* 61, p. 258-280.
- Rahmi, Lailatur; Tamara A. Susetyo Salim; Indira Irawati. (2016). Behind The Appearance of Reference Services at The Library University, *Record and Library Journal* 2(2): Juli – Desember. Diakses 1 Maret 2017 <http://e-journal.unair.ac.id>
- Tentang Perpustakaan Universitas Indonesia*. Diakses 14 Mei 2016 <http://www.lib.ui.ac.id/>
- Universitas Indonesia. (2015). *Laporan Tahunan Perpustakaan Universitas Indonesia*. Depok: Perpustakaan Universitas Indonesia.