

## LAYANAN REFERENSI EMAIL DI ITL TRISAKTI SAAT PANDEMI COVID-19

Bima Bijak Prasetyo<sup>1\*</sup>; Indira Irawati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia

<sup>2</sup>Program Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia

\*Korespondensi: [antimcd@gmail.com](mailto:antimcd@gmail.com)

### ABSTRAK

Layanan yang masih bisa beroperasi dalam kondisi Pembelajaran Jarak Jauh karena pandemi COVID-19 adalah layanan referensi virtual yang dilakukan melalui email. Pada penelitian ini berusaha mengungkap layanan referensi virtual yang belum lama diluncurkan dalam kurun waktu pelaksanaan pembelajaran jarak jauh karena adanya pandemi Covid-19. Dengan menggunakan metode kualitatif studi kasus, penelitian ini ingin mendeskripsikan pelaksanaan layanan referensi yang dilakukan oleh Perpustakaan ITL Trisakti pada saat proses pembelajaran jarak jauh. Temuan yang didapat dari penelitian ini walaupun perpustakaan ITL Trisakti telah melakukan kegiatan layanan virtual *e-mail*, tetapi dalam penerapannya masih memiliki banyak kekurangan, antara lain standar layanan yang belum ditetapkan, program pemasaran yang belum terencana, dukungan *e-resources* yang kurang memadai.

**Kata kunci:** *e-resources*, layanan referensi virtual, pembelajaran jarak jauh.

### 1. PENDAHULUAN

Pelaksanaan perkuliahan yang dilakukan secara pembelajaran jarak jauh (PJJ) akibat adanya pandemi covid-19 di seluruh Indonesia sesuai edaran Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (2020), termasuk yang terjadi di ITL Trisakti, berimbas pada layanan yang ada di perpustakaan ITL Trisakti. Semua layanan yang disediakan dengan bertatap muka di kampus ditiadakan seiring pemberlakuan PJJ. Kondisi ini menyebabkan kegiatan yang ada di perpustakaan ITL Trisakti harus menyesuaikan diri dalam menunjang pelaksanaan pembelajaran yang dilakukan. Layanan yang masih bisa beroperasi dalam kondisi saat ini adalah layanan referensi virtual yang dilakukan melalui email.

Referensi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk yang memiliki asal kata dari bahasa Inggris 'to refer' yang memiliki makna menunjuk. Sedangkan di dalam ilmu perpustakaan istilah referensi berarti menunjuk kepada suatu layanan koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai perpustakaan. Definisi ini sejalan dengan apa yang dikutip oleh Bagusni, (2019) dari Richard E. Bopp (2000) mendefinisikan bahwa layanan referensi adalah suatu layanan informasi di perpustakaan yang mencakup bimbingan pribadi, direktori, tanda-tanda, pertukaran informasi yang diambil dari sumber referensi, layanan konsultasi kepada pengguna, penyebaran informasi

dalam mengantisipasi kebutuhan pengguna atau tujuan, dan akses menuju sumber informasi elektronik.

Teknologi informasi dan komunikasi turut dalam perkembangan layanan referensi yang diberikan kepada pemustaka, yaitu layanan referensi virtual merupakan pengembangan layanan referensi yang menyesuaikan dengan perilaku pemustaka dan koleksi perpustakaan yang mengalami perubahan dengan adanya perkembangan teknologi informasi seperti dikutip Wicaksono (2017) dari Restanti (2015:9). Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, salah satu efeknya adalah kemudahan yang ditawarkan, kebutuhan akan informasi pemustaka mudah terpenuhi tanpa pergi secara fisik ke perpustakaan, tanpa harus bergerak dari tempat duduknya, atau tanpa harus meninggalkan aktivitasnya. Perpustakaan menyelenggarakan layanan referensi virtual dalam rangka penyesuaian perilaku pemustaka akibat adanya kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi informasi dan komunikasi.

Definisi tentang layanan referensi virtual ini sejalan dengan model layanan referensi yang diberikan oleh Cassell & Hiremath (2013). Referensi virtual merupakan layanan dengan pustakawan menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pemustaka melalui *e-mail*, aplikasi obrolan (*chat*), pesan singkat (SMS), dan lainnya, karena pemustaka yang tidak dapat berkunjung ke perpustakaan. Pelaksanaan layanan referensi virtual memiliki konsekuensi pada pengembangan teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan oleh perpustakaan.

Layanan referensi virtual melalui *e-mail* menjadi salah satu layanan yang diberikan oleh perpustakaan perguruan tinggi sebagaimana yang diungkap oleh Qomariyah & Kusuma (2015) berdasarkan penelitian Janes (2002), Coffman (2003), dan Stacy-Bates (2003). Sejalan dengan apa yang oleh Cassell & Hiremath (2013) bahwa referensi virtual dan sumber daya elektronik mendominasi percakapan terkini dalam layanan referensi dan informasi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Qomariyah & Kusuma (2015) menggunakan *content analysis*, mengupas bentuk komunikasi dan budaya yang ada dalam transaksi layanan referensi virtual melalui email yang disediakan oleh Perpustakaan UK Petra Surabaya. Dari hasil penelitian, bentuk pertanyaan yang paling banyak mengenai akses sumber daya *online*, kemudian untuk bahasa yang digunakan dalam menggunakan layanan virtual *e-mail* adalah bahasa formal, dan untuk nilai-nilai budaya yang terungkap dalam interaksi tersebut berupa ketaatan dan sopan santun pengguna.

Sementara pada penelitian Wicaksono (2019), membahas layanan referensi dengan media SMS dan aspek komunikasi interpersonal, serta relasi fasilitator dan relasi penghalangnya yang dikaji. Hasil penelitian ini mendapati bahwa pustakawan lebih banyak menggunakan bahasa

formal dalam teks SMS. Sebaliknya, untuk pemustaka cenderung menggunakan bahasa nonformal. Kemudian untuk aspek relasi fasilitator, lebih positif jika dibanding relasi penghalang dari komunikasi yang tercipta dalam layanan virtual SMS.

Penelitian ini berusaha mengungkap layanan referensi virtual yang belum lama diluncurkan dalam kurun waktu pelaksanaan pembelajaran jarak jauh karena adanya pandemi Covid-19. Apakah layanan yang diberikan oleh Perpustakaan ITL Trisakti sudah sesuai dengan layanan referensi yang ideal?

## 2. METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif-studi kasus yang dijabarkan dalam bentuk deskriptif, karena data yang diperoleh dan analisis yang digunakan pada penelitian ini bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan gambaran penuh mengenai sesuatu. Penelitian ini menggunakan desain dan jenis penelitian kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini lebih menggambarkan mengenai pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana pelaksanaan Layanan referensi virtual yang diselenggarakan oleh Perpustakaan ITL Trisakti.

Data penelitian kemudian di proses melalui tiga macam kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data, kemudian penarikan/verifikasi kesimpulan. Dengan semua data yang disajikan beserta permasalahan dalam penelitian, lebih mudah dalam memahaminya kemudian ditarik simpulan dari hasil penelitian pelaksanaan layanan referensi virtual yang diselenggarakan oleh Perpustakaan ITL Trisakti. Pengambilan data penelitian ini berlangsung pada 14 Maret – 21 Mei 2020.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN.

### 3.1 Layanan Referensi *E-mail* dan Sumber Daya Elektronik

Layanan referensi virtual yang diberikan oleh Perpustakaan ITL Trisakti berupa layanan yang menggunakan media *e-mail* dengan alamat korespondensi [layananreferensi@itltrisakti.ac.id](mailto:layananreferensi@itltrisakti.ac.id). Pemustaka di Perpustakaan ITL Trisakti adalah semua civitas academica ITL Trisakti. Promosi layanan referensi virtual *e-mail* dilakukan melalui penyebaran *e-poster* di WAG dosen dan juga WAG mahasiswa melalui dosen pembimbing. Promosi layanan referensi *e-mail* ini menasar pada dua segmen pemustaka, yaitu dosen, karyawan, dan mahasiswa. Penyebaran informasi mengenai layanan referensi *e-mail* dilakukan oleh hampir semua staf perpustakaan yang berjumlah 6 orang. Promosi

ini dilakukan dengan penyebaran di WAG dosen, karyawan, dan juga meminta bantuan dosen-dosen pembimbing kelas dan pembimbing skripsi.

Berikut contoh *e-poster* yang disebarakan:



**Gambar 1. E-Poster Layanan Referensi Virtual Perpustakaan ITL Trisakti**

Pustakawan yang bertanggung jawab dalam menjalankan layanan referensi virtual ini, terdiri dari satu orang, dengan masa kerja 9 tahun. Tugas yang dilakukan adalah memantau *e-mail* layanan referensi, kemudian menjawab *e-mail* masuk, dan mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, serta membuat materi promosi layanan referensi ini.

Sepanjang masa pembelajaran jarak jauh (14 Maret- 21 Mei 2020), terdapat 23 *e-mail* yang masuk layanan referensi, dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1. Data E-mail Masuk ke Layanan Referensi ITL TRISAKTI Periode 14 Maret- 21 Mei 2020)**

<b>NO</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Pertanyaan</b>	<b>keterangan</b>
<b>1</b>	<b>5</b>	<b>Pertanyaan tentang akses ke repositori laporan atau skripsi.</b>	

2	18	<b>Pertanyaan untuk dibantu mencari artikel jurnal terkait penelitian mereka.</b>	<b>17 penelitian jenjang S1 1 penelitian jenjang S2</b>
---	----	---	---

Pertanyaan yang diajukan tentang repositori laporan dan skripsi, pustakawan langsung mengarahkan pada laman repositori yang dimiliki [www.repositori.itltrisakti.ac.id](http://www.repositori.itltrisakti.ac.id) sementara untuk pertanyaan-pertanyaan minta bantuan dalam mencari artikel jurnal pustakawan harus mencari dahulu.

Dalam memenuhi permintaan artikel jurnal yang terkait dengan bidang transportasi dan logistik, Perpustakaan ITL Trisakti memiliki beberapa sumber daya, seperti *e-journal* dan repositori. *E-journal* yang diterbitkan oleh ITL Trisakti dapat diakses melalui alamat berikut; <https://journal.itltrisakti.ac.id/>, kemudian beberapa *e-journal* terkait transportasi dan logistik pustakawan biasanya akan mencari di Jurnal Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan, Kemenhub, di alamat berikut <http://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/> dan juga Prosiding Simposium FSTPT <https://ojs.fstpt.info/index.php?journal=ProsFSTPT>. Selain itu, Perpustakaan ITL Trisakti bersama-sama dalam Konsorsium FPPTI melanggan *database* jurnal Gale OneFile Science dan Gale OneFile Entrepreneurship, *Database* jurnal yang dilanggan Dikti, Proquest dan Ebsco menjadi sumber dalam mencari artikel jurnal. Sumber daya Google Scholar <https://scholar.google.co.id/>, Garuda <http://garuda.ristekbrin.go.id/>, dan OneSearch <https://onesearch.id/> juga digunakan dalam pencarian artikel jurnal yang sesuai dengan topik dari pertanyaan yang masuk.

Layanan yang diberikan oleh Perpustakaan ITL Trisakti belum menerapkan prosedur yang jelas, dan tidak memiliki standar layanan (selain karena keterbatasan akibat situasi pandemi saat ini). Contohnya yaitu prosedur jam layanan. Tidak adanya acuan yang jelas berapa lama respon terhadap *e-mail* yang masuk, berapa lama pertanyaan yang masuk diberikan jawaban, ini terlihat dari waktu yang tercatat pada *e-mail* masuk dan keluar.

### 3.2 Pembahasan

Perpustakaan dalam menjalankan kegiatan organisasinya selalu berorientasi pada pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Segala kegiatan yang ada dari mulai akuisisi pengolahan bahan pustaka memiliki tujuan untuk melayani kebutuhan pemustaka.

Sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (2007): layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka. Dalam hal ini, jelas terlihat kepuasan pemustaka menjadi tujuan pelayanan suatu perpustakaan. Pelayanan yang berkualitas ditandai oleh pemenuhan kebutuhan informasi para pemustaka melalui ketersediaan sumber-sumber informasi dan fasilitas-fasilitas fisik yang memadai. Di tengah kondisi pandemi, Perpustakaan ITL Trisakti dituntut untuk tetap memberikan layanan yang berorientasi kepada pemustaka, yaitu dengan layanan referensi *e-mail*.

Promosi menurut Sari (2019) adalah kegiatan pemasaran yang memberikan informasi secara persuasif mengenai barang atau jasa kepada pengguna dengan komunikasi yang efektif. Promosi merupakan bagian dari pemasaran dari jasa layanan yang dimiliki oleh perpustakaan yang dilakukan untuk memberikan informasi penting untuk diketahui pemustaka secara baik dan memiliki tujuan untuk menarik rasa keingintahuan pemustaka mengenai suatu layanan yang ditawarkan. Strategi pemasaran perlu direncanakan sedemikian rupa dengan mempertimbangkan banyak faktor: seperti siapa target, media penyampai pesan, kemudian yang tak kalah penting adalah mempersiapkan sebuah layanan yang baik untuk dipasarkan. Promosi layanan referensi *e-mail* yang dilakukan belum maksimal, promosi yang dilakukan hanya menggunakan *e-poster* dengan media penyampai pesan hanya WAG. Hasil dari promosi kurang memuaskan ini bisa dilihat dari jumlah *e-mail* yang masuk dari tanggal 14 maret–21 Mei 2020 hanya berjumlah 23 *e-mail*. Jumlah itu sangat kecil jika dibanding dengan jumlah civitas academica ITL Trisakti. Selanjutnya bisa diteliti lebih jauh, keefektifan promosi yang dilakukan oleh Perpustakaan ITL Trisakti. Identifikasi masalah yang sering dihadapi pemustaka ketika membutuhkan pelayanan informasi yang diungkap oleh Sinaga (2006) dalam Widaryono (2014) antara berbelit-belit, waktu yang lama, biaya yang mahal, dan kurangnya informasi persyaratan yang harus disiapkan oleh pemustaka untuk mendapatkan pelayanan yang prima. Prosedur yang belum jelas mengenai layanan yang diberikan oleh Perpustakaan ITL Trisakti menjadikannya layanan referensi *e-mail* yang diberikan kepada pemustaka belum prima, ini terlihat dari waktu menjawab *e-mail* yang tidak cepat dan juga kepastian jadwal layanan yang diberikan.

Layanan referensi virtual yang diberikan oleh perpustakaan tidak bisa lepas dari sumber-sumber informasi, salah satunya berupa *electronic resources*. Berbagai macam jenis sumber informasi elektronik dan digital memberikan kemudahan dan memanjakan

pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan dalam menunjang proses studi, belajar, dan atau penelitian. Sumber informasi elektronik dan digital digunakan oleh pustakawan untuk memberikan informasi terkait pertanyaan yang masuk ke layanan referensi virtual *e-mail*. Fasilitas sumber informasi elektronik/digital ini juga bisa digunakan oleh civitas academica, dan mahasiswa atau pemustaka dalam melakukan belajar mandiri. *E-resources* (termasuk di dalamnya *e-database*) yang merupakan kumpulan *e-journal*, *e-book*, *e-proceeding*. Koleksi ini memberikan kesempatan kepada pengguna mencari informasi di berbagai sumber informasi elektronik hanya dalam database online. Untuk *e-resource* yang digunakan dalam layanan referensi email berupa *e-journal* sudah cukup namun untuk *database* jurnal yang dilanggan dan sesuai bidang transportasi dan logistik hanya Gale. Hal ini menyebabkan informasi yang diberikan kepada pemustaka yang bertanya kurang, baik dari jumlah perolehan hasil pencarian maupun jumlah pilihan *database*.

Dalam semua layanan perpustakaan, penting menuangkan sebuah operasional kegiatan perpustakaan dalam sebuah standar tertulis. Seperti yang dijelaskan oleh Mustafa (2007), SOP mengemukakan apa yang harus dilaksanakan dan bagaimana melaksanakannya dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu. Hal ini juga sejalan dengan yang disampaikan oleh Fatmawati (2010) menyebut standar operasional ini dapat mencerminkan sistem organisasi perpustakaan melalui prosedur dan metode yang diungkapkan secara tertulis dan menjadi panduan dalam kegiatan yang dilakukan. Dengan SOP proses evaluasi terhadap kegiatan dan juga produktivitas pustakawan dapat dinilai. Prosedur Tertulis ini yang belum ada dalam melaksanakan layanan referensi *e-mail* yang telah berlangsung di perpustakaan ITL Trisakti, sehingga nantinya proses evaluasi akan menemui kesulitan karena standar yang ingin dicapai dalam layanan referensi *e-mail* ini tidak ada.

#### **4. KESIMPULAN**

Perpustakaan ITL Trisakti dalam kondisi pembelajaran jarak jauh tetap memberikan layanan kepada seluruh civitas academica yang merupakan pemustakanya, dengan melakukan kegiatan layanan virtual *e-mail*, tetapi dalam penerapannya masih memiliki banyak kekurangan, antara lain: standar layanan yang belum ditetapkan, yang nantinya akan berpengaruh terhadap layanan yang diberikan kepada pemustaka; tidak adanya standar, sehingga sulit untuk dievaluasi; dan program pemasaran yang belum terencana, menyebabkan informasi mengenai layanan referensi

*e-mail* tidak sampai kepada pemustaka. Dukungan *e-resources* yang kurang memadai, yang dihadapi oleh pustakawan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan sangat berpengaruh dalam informasi yang diberikan kepada pemustaka yang bertanya.

Layanan referensi *e-mail* perlu pembenahan dalam proses pelaksanaannya, perlunya dibuatkan SOP atau pun instruksi kerja, pemasaran layanan yang perlu direncanakan secara matang, dan penambahan *database* jurnal yang dilanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagusni, H. (2019). Persepsi Pustakawan Terhadap Perannya Pada Layanan Referensi: Studi Kasus Di Perpustakaan Hukum Daniel S. Lev. *Bibliotech : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 3(2), 73–90. <https://doi.org/10.33476/bibliotech.v3i2.393>
- Cassell, K. A., & Hiremath, U. (2013). *Reference and Information Services: an introduction* (K. A. Cassell & U. Hiremath (eds.)). Neal-Schuman.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2020). *Pembelajaran Selama Masa Darurat Pandemi COVID-19*.
- Fatmawati, E. (2010). Perlunya Standar Operasional Prosedur (Sop) Di Sebuah Perpustakaan. *Wipa*, 12, 1–7.
- Mustafa, O. B. (2007). Memenuhi Harapan Pengguna Tentang Layanan Prima Perpustakaan Melalui Penerapan Sop (Standard Operation Procedure). *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 7(1), 1–8.
- Qomariyah, A. N., & Kusuma, R. C. D. (2015). Analisis Transaksi E-mail dalam Layanan Referensi Virtual. *Record and Library Journal*, 1(2), 105–119.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, (2007).
- Sari, E. A. (2019). Peran Pustakawan Ai (Artificial Intelligent) Sebagai Strategi Promosi Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Era Revolusi 4.0. *BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 3(1), 64–73. <https://doi.org/10.17977/um008v3i12019p064>
- Wicaksono, A. (2017). Layanan Referensi melalui SMS : Studi Literatur. *Media Pustakawan*, 24(1), 4–11.
- Wicaksono, A. (2019). Aspek Komunikasi Interpersonal Layanan Referensi Melalui SMS Di Perpustakaan Nasional: Analisis Isi Kualitatif. *Visi Pustaka: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 18(2), 137–148. [https://doi.org/10.37014/VISI\\_PUSTAKA.V18I2.100](https://doi.org/10.37014/VISI_PUSTAKA.V18I2.100)
- Widaryono. (2014). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan-Pertanian Pembangunan ( Smk-Pp ) Negeri Kupang. *Jurnal*



*Perpustakaan Pertanian*, 23(1), 64–73.

