

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### I. 1 Latar Belakang

Layanan rujukan merupakan salah satu jenis layanan yang ada di perpustakaan yang mempunyai peran yang cukup penting, baik bagi pengguna, maupun bagi pustakawan perpustakaan tersebut. Tujuan dari layanan rujukan adalah memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat, memungkinkan pemakai menelusur informasi dengan pilihan yang lebih luas dan memungkinkan pemakai menggunakan koleksi rujukan dengan lebih tepat guna. Pada dasarnya layanan rujukan baru dilakukan apabila ada pertanyaan dari pemakai.

Perilaku pustakawan rujukan memberikan andil pada keberhasilan dari layanan rujukan yang ada pada suatu perpustakaan. Seringkali pustakawan khususnya pustakawan rujukan merasa telah memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemakai, sedangkan pemakai perpustakaan sendiri merasa bahwa pustakawan rujukan seringkali bersikap tidak bersahabat dan cenderung sulit untuk didekati. Dengan adanya perilaku pustakawan rujukan yang seperti itu akan sangat berpengaruh terhadap keinginan pemakai untuk kembali lagi ke perpustakaan. Kenyataan yang ditemukan di lapangan adalah jumlah pemakai yang datang ke perpustakaan Pusat Dokumentasi Ilmiah Indonesia-Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, yang selanjutnya disingkat dengan PDII-LIPI dapat dikatakan cukup sedikit, padahal fasilitas dan layanan yang disediakan sudah cukup baik. Fasilitas yang ada antara lain beberapa unit komputer yang digunakan sebagai alat penelusuran (OPAC) yang cukup *user friendly* dan disana juga terdapat layanan rujukan yang dalam prakteknya lebih dikenal dengan sebutan “layanan meja informasi”.

Pada saat ini, dalam menyelesaikan tugas-tugas kuliah, para mahasiswa tidak hanya dianjurkan untuk mencari informasi dari buku-buku teks, tetapi, mereka juga dapat menggunakan sumber-sumber rujukan sebagai bahan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam memenuhi tugas kuliahnya atau

hanya sekedar untuk menambah wawasan. Begitu juga dengan pemakai lainnya. Semua bahan-bahan rujukan tersebut tidak akan dapat digunakan secara maksimal jika di perpustakaan tersebut tidak ada petugas (pustakawan) yang berkompeten dan memiliki pengetahuan mengenai bahan-bahan rujukan. Selain itu, pemakai yang baru pertama kali datang ke perpustakaan juga seringkali mengalami kesulitan dalam menelusur informasi melalui koleksi rujukan yang ada di perpustakaan. Dengan adanya masalah tersebut, peran pustakawan rujukan sangat dibutuhkan untuk membantu pemakai yang baru pertama kali datang ke perpustakaan dan belum memiliki pengetahuan mengenai bagaimana cara menggunakan koleksi rujukan. Sebagai contoh, jika ada pemakai yang ingin mencari informasi mengenai suatu hal, dan ia tidak tahu harus menggunakan sumber rujukan apa, maka untuk dapat memperoleh informasi yang ia butuhkan, ia hendaknya bertanya kepada pustakawan rujukan mengenai sumber rujukan yang relevan dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, peran pustakawan rujukan cukup penting. Tugas pustakawan rujukan atau pustakawan referensi salah satunya adalah membantu pemakai menggunakan koleksi perpustakaan guna memenuhi kebutuhan informasinya. Oleh sebab itu pustakawan rujukan harus menguasai koleksi yang dimiliki perpustakaan dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan karena kemampuan mereka dalam memanfaatkan koleksi secara efektif akan mempengaruhi kualitas layanan rujukan yang diberikan. Dapat dikatakan bahwa titik tolak pelayanan rujukan adalah menjawab permintaan-permintaan informasi serta memberikan bimbingan kepada pemakai dalam memilih dan menelusuri informasi, melalui penggunaan koleksi rujukan dan sebagainya, sehingga informasi yang dibutuhkan oleh pemakai dapat terpenuhi.

Layanan rujukan atau jasa informasi yang ada di perpustakaan PDII-LIPI berada di lantai 3. Layanan ini diadakan guna mendukung pelayanan yang ada di perpustakaan PDII-LIPI yaitu untuk membantu pemakai menemukan informasi yang dibutuhkannya. Untuk menggunakan layanan ini, pemakai yang membutuhkan informasi tertentu atau mengalami kesulitan dalam proses penelusuran dokumen dapat langsung meminta bantuan kepada pustakawan rujukan yang bertugas di layanan rujukan (layanan meja informasi). Pemakai dapat menggunakan layanan ini yaitu dengan datang langsung ke perpustakaan

PDII-LIPI maupun melalui telepon. Pemakai yang menggunakan layanan ini tidak dibataskan untuk pemakai yang telah menjadi anggota saja, tetapi pemakai yang bukan atau belum menjadi anggota juga bisa menggunakan layanan rujukan ini. Sebagian besar pemakai yang menggunakan layanan ini adalah mereka yang mengalami kesulitan dalam menemukan dokumen di perpustakaan PDII-LIPI.

Berdasarkan kunjungan yang telah beberapa kali penulis lakukan di perpustakaan PDII-LIPI, penulis melihat bahwa pustakawan rujukan terlihat kurang tanggap terhadap pemakai yang datang ke perpustakaan. Selain itu, pustakawan juga beberapa kali meninggalkan meja informasi dalam keadaan kosong. Padahal seharusnya pustakawan rujukan selalu berada di meja kerjanya agar jika ada pemakai yang mengalami kesulitan dan ingin meminta bantuan, pemakai tersebut dapat langsung datang ke meja informasi dan langsung bertanya dengan pustakawan rujukan. Di sana juga terlihat bahwa kecenderungan pemakai menggunakan layanan rujukan dengan cara mendatangi pustakawan rujukan terlebih dahulu. Hal inilah yang menimbulkan pertanyaan apakah pustakawan rujukan cukup tanggap terhadap pemakai di perpustakaan PDII-LIPI.

Dengan mengacu pada pernyataan di atas maka penulis tertarik ingin melakukan penelitian mengenai pendapat pemakai terhadap perilaku pustakawan rujukan di Perpustakaan PDII-LIPI.

## **I.2 Masalah Penelitian**

Salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh seseorang untuk menjadi pustakawan rujukan adalah mampu membangun hubungan baik dengan pemakai. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana perilaku yang ditunjukkan oleh pustakawan rujukan terhadap pemakai di Perpustakaan PDII-LIPI. Pada dasarnya perilaku yang ditunjukkan oleh pustakawan rujukan dalam melayani pemakai dapat mempengaruhi keinginan pemakai untuk kembali datang ke perpustakaan. Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pendapat pemakai terhadap perilaku yang ditunjukkan oleh pustakawan rujukan?

2. Upaya apa saja yang dilakukan oleh pustakawan rujukan dalam melayani pemakai di perpustakaan PDII-LIPI?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi pendapat pemakai terhadap perilaku yang ditunjukkan oleh pustakawan rujukan di Perpustakaan PDII-LIPI.
2. Menggambarkan mengenai cara yang dilakukan oleh pustakawan rujukan dalam memberikan pelayanan kepada pemakai.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Akademik**

Memperoleh wawasan mengenai perilaku yang ditunjukkan oleh pustakawan rujukan terhadap pemakai di Perpustakaan PDII-LIPI. Selain itu, diharapkan penelitian ini berguna dalam pengembangan Ilmu Perpustakaan, khususnya yang berkaitan dengan layanan rujukan di perpustakaan khusus.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi staf/ pustakawan, khususnya pustakawan di bagian rujukan dalam menjalin hubungan baik dengan pemakai.

### **I.5 Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Untuk mendukung pengumpulan data yang tepat dan akurat, penulis menggunakan dua metode dalam mengumpulkan data. Metode pengumpulan data tersebut adalah wawancara. Wawancara adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan secara lisan. Informan utama (inti) pada penelitian ini adalah pemakai layanan rujukan di Perpustakaan PDII-LIPI. Sedangkan untuk memperoleh informasi tambahan mengenai perilaku pelayanan yang diberikan oleh pustakawan rujukan, penulis juga melakukan wawancara terhadap pustakawan rujukan dan kepala perpustakaan PDII-LIPI dengan instrumen

penelitian berupa panduan wawancara. Selain wawancara, pengumpulan data juga dilakukan melalui observasi. Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diteliti. Observasi yang dimaksud adalah peneliti mengumpulkan data dengan mengamati perilaku individu-individu yang terlibat serta mengikuti kegiatan yang mereka lakukan di Perpustakaan PDII-LIPI. Setelah mengumpulkan semua data yang dibutuhkan maka tahap terakhir adalah menganalisis data.

