



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**EVALUASI LAYANAN RUJUKAN *INSTANT MESSAGING*:  
STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN PDII-LIPI**

**SKRIPSI**

**IRNADIA PERMATARI FEBRINA**

**NPM 0706291703**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
DEPARTEMEN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI  
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN**

**DEPOK**

**JULI 2012**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**EVALUASI LAYANAN RUJUKAN *INSTANT MESSAGING*:  
STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN PDII-LIPI**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora**

**IRNADIA PERMATARI FEBRINA  
NPM 0706291703**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA  
DEPARTEMEN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI  
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
DEPOK  
JULI 2012**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa skripsi ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan Plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

**Depok, 6 Juli 2012**



**Irnadia P. Febrina**

## HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama** : Irnadia Permatari Febrina  
**NPM** : 0706291703  
**Tanda Tangan** :   
**Tanggal** : 6 Juli 2012

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Irnadia Permatari Febrina  
NPM : 0706291703  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Judul Skripsi : Evaluasi Layanan Rujukan *Instant Messaging*:  
Studi Kasus di Perpustakaan PDII-LIPI

Ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia.

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Arie Nugraha, M.TI.

(.....)

Penguji I : Indira Irawati, M.A.

(.....)

Penguji II : Utami Budi Rahayu Haryadi, M.Lib., M.Si.

(.....)

Panitera : Yeni Budi Rachman, S.Hum.

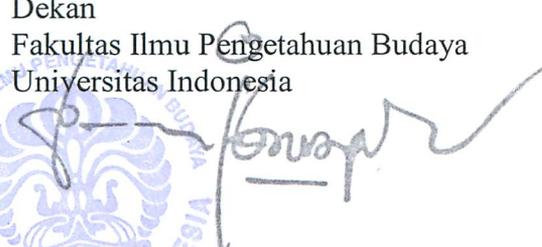
(.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 6 Juli 2012

Oleh

Dekan  
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya  
Universitas Indonesia

  
Dr. Bambang Wibawarta, M.A.  
NIP.196510231990031002

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah rabbil'alamin*, Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang melimpahkan segala kenikmatan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Humaniora pada Program studi ilmu perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari siapapun selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, tentunya skripsi ini tidak akan selesai. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Arie Nugraha sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar membimbing, membantu, memberikan kritik serta saran dan mengarahkan penulis selama proses pembuatan skripsi ini sampai selesai.
2. Ibu Indira Irawati dan Ibu Utami B.R Haryadi sebagai dosen pembaca yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan bagi perbaikan skripsi yang telah penulis buat.
3. Seluruh dosen dan pengajar Program Studi Ilmu Perpustakaan UI, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan ini, khususnya untuk pembimbing akademis saya Ibu Nina Mayesti.
4. Informan Perpustakaan PDII-LIPI yang telah banyak membantu penulis dalam pengambilan data penelitian.
5. Mama dan Papa yang selalu memberikan do'a, perhatian, dan dukungan kepada penulis baik moril maupun materil. Adik-adikku Faldy dan Nabila yang selalu menghibur disaat penulis merasakan kejenuhan sehingga bisa bersemangat lagi.
6. Keluarga besar Dr. Foad, Bunga dan Uwak juga Nek' di Tais yang sudah memberi do'a dan dukungannya selama ini.
7. Teman-teman JIP 2007 Agustiningsih Lestari, Nursih Rodiah, Selfiani Indah, Aisha Rahman, Suci Paramitha, Gita Sekarsari, Zafirah Esti, Rieska Ayu, M.Firmansyah, Stefanus Syauta. Untuk teman-teman seperjuangan sampai akhir Nuria Prasanti, Dini Aryani, Dini Kurniasari, Siti Maisyaroh, Ribka Prima, Rico Panandista. Juga teman-teman 2007 lainnya yang tidak

bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas segala macam bantuan, dukungan, maupun doa yang ditujukan untuk saya. Terimakasih atas kebersamaan dan pertemanan yang kalian tawarkan selama ini. Tetap semangat untuk yang masih berjuang dengan skripsinya, semoga segera menyusul.

8. Kakak senior 2005, Nurul Maulida, Shella Rianti, Frizka. Teman-teman JIP 2008, Pepi Febrina, Ninda Juwita, Riva Delviatma, Ardita Dwi, Risa Alda, Irene Fitrianti, Ratmi Agustina, Tri Widowati, Reda Satriani dan Bagus Aryo terima kasih atas kebersamaan, tawa, kegalauan, *sharing* pengalaman dan saling menyemangati.
9. Ka Haryo Nurtiar yang sering membantu, memberikan saran, dan memberikan motivasi-motivasi untuk penulis.
10. Pustakawan di laboratorium DIPI maupun di perpustakaan Universitas Indonesia, terima kasih atas jasanya dalam melayani penulis ketika mencari literatur.
11. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu persatu. Terimakasih atas segala macam bantuan, do'a, dan dukungannya selama ini.

Akhir kata saya ucapkan terima kasih kepada semuanya semoga Allah SWT membalas semua kebaikan-kebaikan yang telah diberikan seluruh pihak dalam membantu kelancaran proses penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Depok, 6 Juli 2012  
Penulis,

  
Irnadia P. Febrina

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademika Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Irnadia Permatari Febrina  
NPM : 0706291703  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya saya yang berjudul :

“Evaluasi Layanan Rujukan *Instant Messaging*: Studi Kasus di Perpustakaan PDII-LIPI”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Tanggal : 6 Juli 2012  
Yang menyatakan



(Irnadia Permatari Febrina)

## ABSTRAK

Nama : Irnadia Permatari Febrina  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Judul : Evaluasi Layanan Rujukan *Instant Messaging*:  
Studi Kasus di Perpustakaan PDII-LIPI

Penelitian ini membahas mengenai layanan rujukan *instant messaging* (IM) di perpustakaan PDII-LIPI. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dan memberikan gambaran mengenai layanan rujukan IM yang sudah diterapkan di perpustakaan PDII-LIPI. Lebih jauh lagi penelitian ini juga dilakukan untuk mengevaluasi kelebihan dan kekurangan dari layanan rujukan IM di perpustakaan. Penelitian ini merupakan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara informan, observasi lapangan, dan analisis dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan rujukan IM di perpustakaan PDII-LIPI belum berjalan dengan baik karena kurangnya sumber daya manusia (SDM) untuk menjalankan layanan rujukan IM

Kata kunci: Layanan Rujukan, *Instant Messaging*

## ABSTRACT

Name : Irnadia Permatari Febrina  
Study Program : Library Science  
Title : Evaluation Instant Messaging Reference Service:  
Case Study at PDII-LIPI Library

The focus of this research is the evaluation of instant messaging (IM) reference service at PDII-LIPI library. The purpose of this research is to understand and provide an overview of IM reference service that has been implemented at PDII-LIPI library. Furthermore, this research is also conducted to evaluate the advantages and disadvantages of IM reference service at PDII-LIPI library. This is a qualitative approach with case study method. The data was collected by interviewing informants, field observation, and document analysis. This research concluded, IM reference service not working properly because lack number of human resources to operating IM reference service.

Keyword: Reference Service, Instant Messaging

## DAFTAR ISI

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| HALAMAN JUDUL .....                                     | i         |
| SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....                | ii        |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....                   | iii       |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                | iv        |
| KATA PENGANTAR .....                                    | v         |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....     | vii       |
| ABSTRAK .....                                           | viii      |
| ABSTRACT .....                                          | ix        |
| DAFTAR ISI .....                                        | x         |
| DAFTAR TABEL .....                                      | xii       |
| DAFTAR GAMBAR .....                                     | xii       |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                   | xiv       |
| <b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....                          | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                | 1         |
| 1.2 Masalah Penelitian .....                            | 5         |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                             | 6         |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                            | 6         |
| 1.5 Metode Penelitian .....                             | 6         |
| <b>BAB 2 TINJAUAN LITERATUR</b> .....                   | <b>7</b>  |
| 2.1 Perpustakaan Khusus .....                           | 7         |
| 2.1.1 Layanan Perpustakaan Khusus .....                 | 8         |
| 2.2 Layanan Rujukan .....                               | 9         |
| 2.3 Layanan Rujukan Virtual .....                       | 12        |
| 2.4 <i>Instant Messaging (IM)</i> .....                 | 15        |
| <b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....                    | <b>18</b> |
| 3.1 Evaluasi .....                                      | 18        |
| 3.2 Pendekatan Penelitian .....                         | 18        |
| 3.3 Metode Penelitian .....                             | 19        |
| 3.4 Subyek dan Obyek Penelitian .....                   | 19        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....                       | 19        |
| 3.5.1 Wawancara .....                                   | 20        |
| 3.5.2 Observasi .....                                   | 20        |
| 3.5.3 Analisis Dokumen .....                            | 20        |
| 3.6 Alat Bantu Pengumpulan Data .....                   | 21        |
| 3.7 Analisis Data .....                                 | 21        |
| <b>BAB 4 PEMBAHASAN</b> .....                           | <b>23</b> |
| 4.1 Profil Tempat Penelitian .....                      | 23        |
| 4.1.1 PDII-LIPI .....                                   | 23        |
| 4.1.2 Perpustakaan PDII-LIPI .....                      | 23        |
| 4.2 Perkembangan Teknologi Informasi di PDII-LIPI ..... | 25        |

Universitas Indonesia

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 4.3 Layanan Rujukan.....                                   | 26 |
| 4.4 Layanan Rujukan IM di Perpustakaan PDII-LIPI.....      | 27 |
| 4.4.1 Pengguna Layanan.....                                | 28 |
| 4.4.2 Manfaat Layanan Rujukan IM.....                      | 29 |
| 4.4.3 Alasan Pemilihan Aplikasi IM .....                   | 30 |
| 4.4.4 Kelebihan dan Kekurangan .....                       | 30 |
| 4.4.5 Penggunaan Fitur dari Aplikasi IM .....              | 31 |
| 4.4.6 Hambatan Menjalankan Layanan IM .....                | 32 |
| 4.4.7 Frekuensi Transaksi Layanan IM .....                 | 34 |
| 4.4.8 Harapan untuk Layanan IM.....                        | 34 |
| 4.5 Analisis <i>Log Percakapan Instant Messaging</i> ..... | 35 |
| 4.6 Kesimpulan <i>Log Percakapan</i> .....                 | 44 |
| <b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....                    | 47 |
| 5.1 Kesimpulan.....                                        | 47 |
| 5.2 Saran.....                                             | 48 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                                | 50 |



## DAFTAR TABEL

|             |                                     |    |
|-------------|-------------------------------------|----|
| Tabel 2.4   | Fitur <i>Yahoo! Messenger</i> ..... | 17 |
| Tabel 3.5.1 | Identitas Informan .....            | 20 |



Universitas Indonesia

## DAFTAR GAMBAR

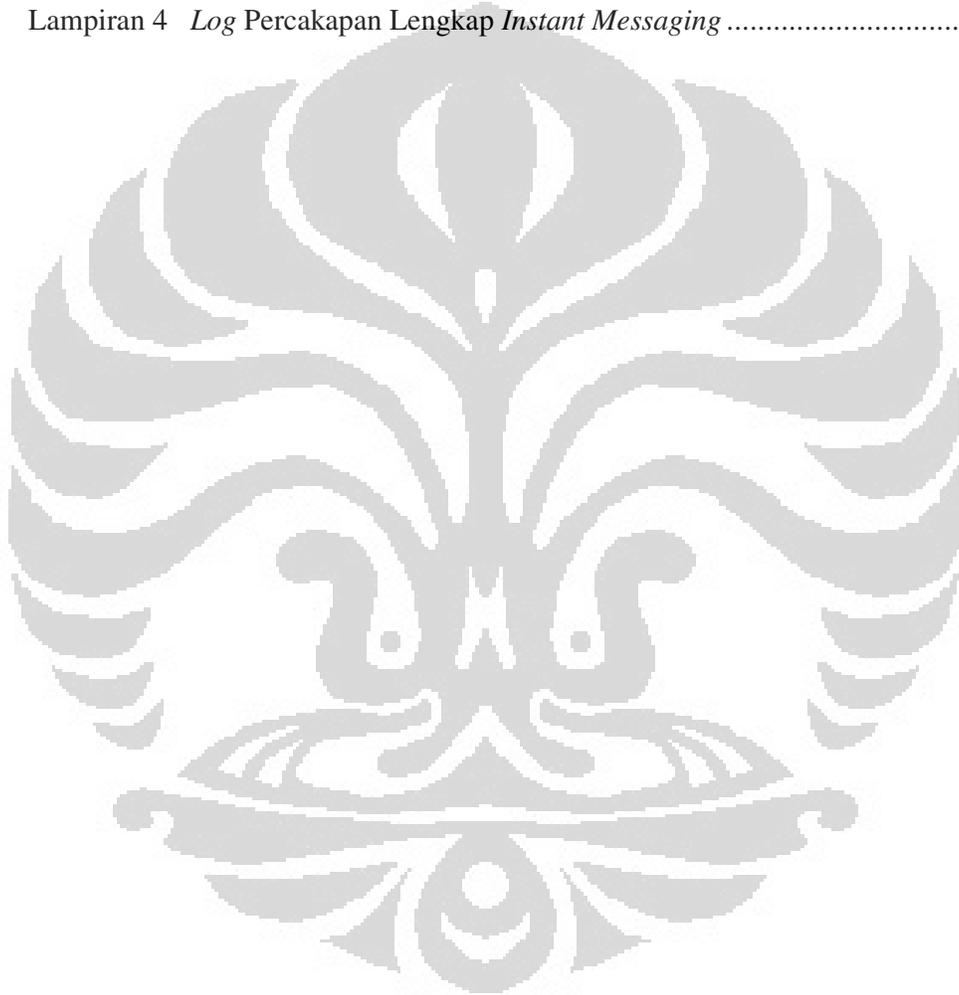
|                       |                                                           |    |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1            | Tampilan Layanan <i>Instant Messaging</i> .....           | 4  |
| Gambar 4.5.1 – 4.5.10 | <i>Log Percakapan Instant Messaging</i> .....             | 36 |
| Gambar 6.1            | Alur <i>Log</i> Percakapan <i>Instant Messaging</i> ..... | 44 |

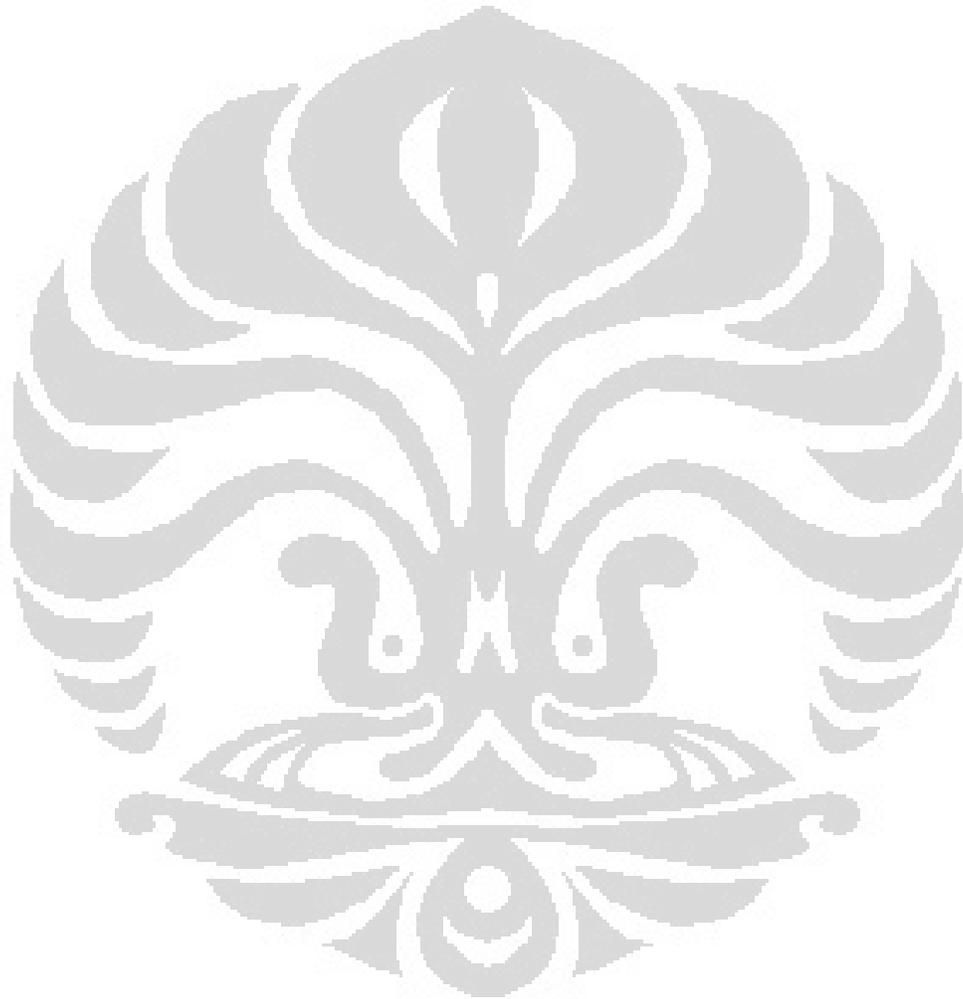


Universitas Indonesia

## DAFTAR LAMPIRAN

|            |                                                       |
|------------|-------------------------------------------------------|
| Lampiran 1 | Tabel Fitur <i>Yahoo! Messenger</i> .....             |
| Lampiran 2 | Panduan Wawancara .....                               |
| Lampiran 3 | Transkrip Wawancara .....                             |
| Lampiran 4 | <i>Log Percakapan Lengkap Instant Messaging</i> ..... |





## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini masyarakat pengguna perpustakaan menghendaki perpustakaan dapat memberikan pelayanan informasi yang tepat dan dalam waktu yang cepat (Ishak, 2008). Hal ini dapat terlaksana dengan baik, apabila perpustakaan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam pengelolaan perpustakaan. Ada beberapa alasan mengapa teknologi informasi menjadi tuntutan untuk digunakan di perpustakaan, yaitu: tuntutan untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan, kebutuhan untuk mengefektifkan kebutuhan sumber daya manusia, tuntutan terhadap efisiensi waktu, kebutuhan akan ketepatan layanan informasi (Saleh, p.2)

Perpustakaan sebagai pusat informasi dituntut untuk memberikan layanan informasi yang baik sehingga dapat menarik minat dan perhatian penggunanya dari berbagai lapisan masyarakat (pelajar, mahasiswa, dosen, peneliti, dll). Ada beragam jenis perpustakaan tergantung dari fungsi dan lingkup pengguna yang dilayani. Ada beberapa jenis perpustakaan yaitu, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi. Seperti yang dikatakan oleh Sulistyio Basuki (1991:35) fungsi dari setiap perpustakaan adalah penyimpanan, penelitian, informasi, pendidikan dan kultural. Fungsi informasi yang dilakukan oleh semua jenis perpustakaan adalah melalui layanan rujukan atau referensi (Sulistyo Basuki, 1991:36).

Menurut Samuel Swett Green (1876) dalam artikel pertamanya yang dikutip David Tyckoson (2001 : 186), layanan rujukan adalah layanan yang diberikan perpustakaan melalui pustakawan rujukan untuk membantu masyarakat atau pengguna menggunakan sumber-sumber yang dimiliki perpustakaan. Layanan rujukan bertujuan membimbing pengguna dalam mencari dan menemukan informasi yang mereka butuhkan, serta menjawab pertanyaan yang membutuhkan jawaban singkat maupun melalui penelusuran.

Teknologi informasi yang semakin terintegrasi dan kehadiran berbagai alat komunikasi digital yang meluas di kalangan masyarakat mempengaruhi semua

upaya yang berkaitan dengan jasa informasi, tidak terkecuali jasa rujukan yaitu salah satu layanan pokok dalam perpustakaan yang memanfaatkan teknologi sebagai sarannya. Istilah layanan rujukan maya (*virtual reference services*) mulai muncul akhir tahun 1990an, mengimbangi kepopuleran perpustakaan digital. Istilah virtual kemudian juga sering diganti dengan istilah digital. Lankes (2006), mendefinisikan layanan rujukan digital sebagai berikut:

*Digital reference refers to a network of expertise, intermediation and resources put at the disposal of a person seeking answers in an online environment. The field of digital reference touches on issues of metadata, human intermediation in a networked environment and assessment of quality of networked resources.*

*Reference services requested and provided over the Internet, usually via e-mail, instant messaging ("chat"), or Web-based submission forms, usually answered by librarians in the reference department of a library, sometimes by the participants in a collaborative reference system serving more than one institution. For an example, see Ask a librarian... from the Library of Congress. Synonymous with chat reference, e-reference, online reference, real-time reference, and virtual reference (Online Dictionary & Library Information Science).*

Berdasarkan definisi yang dikemukakan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa layanan rujukan digital merupakan layanan dengan memanfaatkan teknologi jaringan secara *online* untuk menemukan sumber informasi yang dibutuhkan oleh pencari informasi.

Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah – Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (PDII-LIPI) adalah perpustakaan khusus yang melayani masyarakat umum. Salah satu layanan yang disediakan adalah layanan rujukan yang berada di lantai 3, dan dikenal sebagai “Meja Informasi” (Wahid, 2012). Layanan yang disediakan berupa layanan konvensional dan layanan melalui telepon, *online*. Layanan ini menyediakan koleksi rujukan, bimbingan pemakai, konsultasi serta menjawab pertanyaan secara langsung maupun tidak (melalui telepon, *e-mail*, *instant messaging*).

*Instant messaging* atau pesan instan, biasa disingkat IM merupakan bentuk komunikasi *real-time* (langsung) antara dua orang melalui *internet* untuk mengirimkan pesan dengan menggunakan teks (Stephens, 2006, p.45). Kehadiran

**Universitas Indonesia**

teknologi *instant messaging* adalah untuk menutupi kelemahan *e-mail* yang tidak *real-time* (Liu, 2007, p.30).

Pustakawan menyadari tidak semua pengguna dapat langsung datang ke perpustakaan untuk mencari informasi karena mereka membutuhkan informasi secara cepat karena keterbatasan waktu. Oleh karena itu, pustakawan sebaiknya tanggap terhadap perkembangan teknologi untuk mendukung profesi dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan. Seperti yang sudah diuraikan sebelumnya, layanan rujukan digital (*digital reference services*) adalah bentuk dari layanan perpustakaan yang dilakukan secara *online* (terpasang dan kegiatan transaksi rujukannya dihubungkan dengan media komputer). Hal ini dilakukan agar pelayanan rujukan tidak terbatas pada waktu dan tempat, pengguna perpustakaan dapat berkonsultasi dengan pustakawan dari rumah atau kantor. Berikut yang termasuk ke dalam bentuk-bentuk layanan rujukan digital: *e-mail, chat using commercial applications, and chat using instant messaging* (Vijayakumar, 2005, p.212).

Layanan rujukan melalui *instant messaging* merupakan salah satu bentuk layanan rujukan yang ada di perpustakaan PDII-LIPI. Pengguna dapat mengetahui bahwa perpustakaan PDII-LIPI memiliki layanan rujukan *instant messaging* dengan mengunjungi *website* perpustakaan di alamat <http://www.pdii.lipi.go.id/>. Dengan motto “Anda bertanya, Kami menjawab” perpustakaan PDII-LIPI senantiasa memberikan jawaban dan informasi dari pertanyaan yang diajukan pengguna melalui layanan rujukan *instant messaging*. Layanan ini dapat terlihat jelas dalam *website* perpustakaan PDII-LIPI, seperti gambar di bawah ini.

**Gambar 1.1 Tampilan Layanan Rujukan  
Instant Messaging dalam Website Perpustakaan PDII-LIPI**



Saat ini layanan rujukan *instant messaging* sedang gencar dilakukan karena pengguna lebih banyak yang menggunakan layanan tersebut dibandingkan layanan rujukan melalui telepon dan *e-mail*. Hal ini dapat dilihat dari data berupa rekaman transaksi layanan rujukan *instant messaging* (*log* percakapan) dalam format *Ms.word* yang sengaja dibuat setiap harinya oleh staf selama proses melayani pengguna perpustakaan yang bertanya melalui *instant messaging* ini. Layanan rujukan melalui *instant messaging* saat ini masih dan hanya memiliki satu orang staf yang khusus melayani dan menjalankan layanan tersebut.

Pada 3 (tiga) penelitian sebelumnya, sudah membahas mengenai: Layanan rujukan *e-mail* di Perpustakaan The British Council (oleh Irmaya Medikani, 2004), Layanan rujukan telepon di PDII-LIPI suatu evaluasi (oleh Rulijani, 2006), dan Layana Sirkulasi *via sms* (*short messaging service*) studi kasus di

**Universitas Indonesia**

Perpustakaan Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (oleh Adji Wiandjono, 2006).

Peneliti melihat dan mempelajari pembahasan dari penelitian tersebut, membaca literatur serta berdasarkan kunjungan dan observasi yang sudah dilakukan di perpustakaan PDII-LIPI, peneliti melihat dengan langsung pustakawan rujukan sedang melayani pengguna perpustakaan yang membutuhkan bantuan untuk menemukan informasi pada fasilitas *instant messaging*. Peneliti tertarik untuk meneliti aspek lain dari layanan rujukan yaitu membahas tentang Evaluasi Layanan Rujukan melalui *Instant Messaging*.

## 1.2 Masalah Penelitian

Perkembangan teknologi tidak hanya berpengaruh pada bentuk penggunaan sumber-sumber informasi di perpustakaan tetapi juga bentuk layanan yang disediakan perpustakaan termasuk layanan rujukan. Untuk menjangkau pengguna mengakses perpustakaan melalui komputer, menyebabkan banyak perpustakaan memberikan layanan rujukan virtual sehingga pengguna dapat mengajukan dan mengirim pertanyaan rujukan ke perpustakaan kapanpun dan dimanapun (*RUSA Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*, 2010). Layanan rujukan virtual dapat berupa *e-mail*, *chat using commercial application*, *chat using instant messaging* (Vijayakumar, 2005, p.212). Seperti perpustakaan PDII-LIPI yang menyediakan layanan rujukan melalui *instant messaging* sebagai salah satu bentuk dari layanan rujukan di perpustakaan.

Dengan demikian, perumusan masalah muncul dari pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan layanan rujukan *instant messaging* di perpustakaan PDII-LIPI?
2. Apakah pelaksanaan layanan rujukan *instant messaging* di perpustakaan PDII-LIPI berjalan dengan baik?
3. Apa saja kekurangan dan kelebihan layanan rujukan *instant messaging* di perpustakaan PDII-LIPI

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai layanan rujukan *instant messaging* yang sudah diterapkan, mengevaluasi pelaksanaan layanan rujukan *instant messaging* di perpustakaan PDII-LIPI, serta mengetahui kekurangan dan kelebihan dalam memberikan layanan rujukan tersebut.

### 1.4 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang layanan rujukan *instant messaging* di Perpustakaan PDII-LIPI. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah wawancara sebagai data inti, observasi serta analisis dokumen. Informan dalam penelitian ini berjumlah 3 (tiga) orang. Informan utama pada penelitian ini adalah pustakawan rujukan di perpustakaan PDII-LIPI. Sedangkan untuk memperoleh informasi tambahan mengenai layanan rujukan melalui *instant messaging* yang diberikan, penulis juga melakukan wawancara terhadap pustakawan rujukan sebelumnya, dan pengelola layanan *web* PDII-LIPI.

### 1.5 Manfaat Penelitian

#### 1.5.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pengetahuan bagi pengembangan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi serta mengembangkan khazanah keilmuan bidang perpustakaan. Pembaca agar lebih memperoleh wawasan dan memahami khususnya yang berkaitan dengan layanan rujukan *instant messaging*.

#### 1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai saran atau bahan pertimbangan bagi Perpustakaan PDII-LIPI untuk meningkatkan layanan rujukan melalui *instant messaging*.

## BAB 2

### TINJAUAN LITERATUR

#### 2.1 Perpustakaan Khusus

Definisi perpustakaan khusus menurut Standar Perpustakaan Khusus Lembaga Pemerintah tahun 2009 yaitu salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (pemerintah/ swasta) atau perusahaan/ asosiasi yang menangani atau mempunyai misi bidang tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan bahan pustaka/ informasi di lingkungannya dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan lembaga maupun kemampuan sumber daya manusia (Perpustakaan Nasional, 2002). Dalam *Harrod's Librarian's Glossary and Reference Book* (2005), disebutkan perpustakaan khusus adalah

*“A library and information centre, maintained by an individual, corporation, government agency or any group”.*

*“A library established and funded by a commercial firm, private association, government agency, nonprofit organization, or special interest group to meet the information needs of its employees, members, or staff in accordance with the organization's mission and goals. The scope of the collection is usually limited to the interests of the host organization.*

Sedangkan Standar Nasional Indonesia (SNI) (2009) Tentang Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah memberikan definisi tentang perpustakaan khusus yaitu institusi/ unit kerja pengelola karya tulis, karya cetak, dan karya rekam yang dikelola secara profesional berdasarkan sistem yang baku untuk mendukung kelancaran/ keberhasilan pencapaian visi, misi dan tujuan instansi induk yang menaunginya. Jadi perpustakaan khusus lebih menyediakan informasi yang bersifat khas dan spesifik, sesuai dengan kebutuhan penggunaannya yang khususnya berasal dari organisasi induknya. Tugas perpustakaan khusus instansi pemerintah adalah:

- a. Menunjang terselenggaranya pelaksanaan tugas lembaga induknya dalam bentuk penyediaan materi perpustakaan dan akses informasi.

- b. Mengumpulkan terbitan dari dan tentang lembaga induknya.
- c. Memberikan jasa perpustakaan dan informasi.
- d. Mendayagunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang tugas perpustakaan.
- e. Meningkatkan literasi informasi.

Fungsi perpustakaan khusus instansi pemerintah adalah:

- a. Mengembangkan koleksi yang menunjang kinerja induknya.
- b. Menyimpan semua terbitan dari dan tentang lembaga induk.
- c. Menjadi *focal point* untuk informasi terbitan lembaga induk.
- d. Menjadi pusat *referral* dalam bidang yang sesuai dengan lembaga induknya.
- e. Mengorganisasi materi perpustakaan.
- f. Mendayagunakan koleksi.
- g. Menerbitkan literatur sekunder dan tersier dalam bidang lembaga induknya, baik cetak maupun elektronik.
- h. Menyelenggarakan pendidikan pengguna.
- i. Menyelenggarakan kegiatan literasi informasi untuk pengembangan kompetensi sumber daya manusia lembaga induknya.
- j. Melestarikan materi perpustakaan, baik preventif maupun kuratif.
- k. Ikut serta dalam kerjasama perpustakaan serta jaringan informasi.
- l. Menyelenggarakan otomasi perpustakaan.
- m. Melaksanakan digitalisasi materi perpustakaan.
- n. Menyajikan layanan koleksi digital.
- o. Menyediakan akses informasi pada tingkat lokal, nasional, regional dan global.

### 2.1.1 Layanan di Perpustakaan Khusus

Menurut David Tyckoson (2001:184) perpustakaan khusus melayani pengguna dari sebuah instansi tertentu, badan pemerintah, atau suatu organisasi. Agar efektif, perpustakaan harus memenuhi dan melayani kebutuhan informasi penggunanya. Pustakawan harus mengetahui kebutuhan

**Universitas Indonesia**

dari penggunaannya dan mencerminkan kebutuhan-kebutuhan tersebut dalam bentuk koleksi perpustakaan. Para pustakawan bertanggung jawab dalam membantu pengguna menemukan informasi apa yang mereka butuhkan. Inilah yang sekarang ini kita sebut dengan layanan rujukan.

Dalam UU No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pasal 26 menyebutkan bahwa perpustakaan khusus memberi layanan kepada pemustaka di lingkungannya dan secara terbatas memberi layanan kepada pemustaka di luar lingkungannya. Beberapa layanan yang biasanya ada di perpustakaan khusus, seperti yang tercantum dalam SNI perpustakaan khusus instansi pemerintah (2009) antara lain: layanan baca di tempat, layanan sirkulasi, layanan kesiagaan informasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi dan layanan bimbingan pengguna.

Perpustakaan khusus harus memenuhi dan melayani kebutuhan informasi pemustaka sehingga pustakawan harus mengetahui kebutuhan dari pemustaka dan menyediakan koleksi yang mencerminkan kebutuhan mereka. Koleksi yang dimaksud adalah koleksi yang cakupan informasinya khusus, mendalam dan mutakhir baik dalam bentuk tercetak maupun elektronik. Perpustakaan khusus harus dapat memberi layanan yang efektif, cepat dan profesional terhadap pengguna perpustakaan.

## 2.2 Layanan Rujukan

Definisi layanan rujukan yang sering dijadikan acuan adalah definisi dari RUSA (*the Reference and User Services Association*), bagian dari ALA (*American Library Association*) menyatakan bahwa:

*“Reference transactions are information consultations in which library staff recommend, interpret, evaluate, and/or use information resources to help others to meet particular information needs. Reference work includes reference transactions and other activities that involve the creation, management, and assessment of information or research resources, tools, and services”.*

Maksud dari definisi di atas adalah layanan rujukan seperti konsultasi informasi yang dilakukan oleh pengguna perpustakaan dengan staf

**Universitas Indonesia**

perpustakaan dengan menyarankan, menafsirkan, mengevaluasi dan membantu pengguna, menggunakan sumber-sumber informasi untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Pelayanan rujukan termasuk pembuatan, pengaturan, penilaian sumber informasi atau sumber-sumber penelitian, sarana dan pelayanan. Secara sederhana, layanan rujukan adalah layanan yang menyediakan sumber-sumber rujukan yang sudah diseleksi oleh perpustakaan sehingga pengguna dapat melihat dan bila memerlukan bantuan dapat menghampiri pustakawan yang ada di bagian layanan rujukan.

Menurut Samuel Swett Green dalam artikel pertamanya yang dikutip David Tyckoson (2001 : 186), layanan rujukan adalah layanan yang diberikan perpustakaan melalui pustakawan rujukan untuk membantu masyarakat atau pengguna menggunakan sumber-sumber yang dimiliki perpustakaan. Artikel Green ini membantu untuk mempopulerkan konsep baru dari layanan rujukan. Pengguna menilai layanan ini merupakan bukti nyata dari semua perpustakaan modern yang sebenarnya merujuk pada “hubungan personal antara pustakawan dan pembaca”.

Pelayanan rujukan mengalami perubahan besar selama pertengahan pertama abad kedua puluh. Pada awalnya pustakawan menjawab pertanyaan dan membantu pengguna perpustakaan dari meja informasi kemudian ditambahkannya layanan rujukan melalui telepon diikuti dengan menerima pertanyaan melalui surat bagi pengguna yang tidak dapat datang langsung ke perpustakaan. Saat ini layanan rujukan bisa melalui telepon, *fax*, *e-mail* dan lain-lain. Tujuan layanan rujukan adalah membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkannya. Bantuan yang diberikan pustakawan rujukan bisa berupa bahan bacaan dalam bentuk buku atau artikel jurnal ilmiah. Kegiatan yang dilakukan dalam layanan rujukan mencakup mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan serta menggunakan sumber informasi yang ada di perpustakaan.

Adapun fungsi layanan rujukan adalah sebagai berikut (Bopp, 2001:7)

- a. Informasi, yaitu memberikan informasi yang sesuai dengan permintaan pengguna dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pengguna.
- b. Bimbingan, yaitu memberikan bimbingan dalam menemukan bahan pustaka yang tepat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Misalnya bimbingan penggunaan katalog atau OPAC dan penggunaan buku-buku rujukan.
- c. Pengarahan, yaitu memberi pengarah dan bantuan pada pengguna mengenai cara menggunakan perpustakaan maupun koleksi rujukan yang ada di perpustakaan.
- d. Penilaian, yaitu memberikan petunjuk bagaimana cara memilih dan menilai bahan pustaka yang bermutu dan bernilai ilmiah agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal.
- e. Supervisi, yaitu menciptakan tata kerja layanan yang rapi dan memudahkan bagi pengguna, termasuk pengaturan staf, koleksi, tata letak, peralatan serta jenis layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- f. Bibliografi, yaitu membuat atau menyusun daftar publikasi untuk keperluan perpustakaan maupun untuk kepentingan studi dan penelitian.

Pustakawan rujukan merupakan profesi yang khusus memfokuskan pada layanan rujukan (Bopp, 2001, p.4) bermula dari pertengahan abad kesembilan belas sebagai reaksi atas meningkatnya pendidikan. Ketika pendidikan meningkat, banyak orang mengunjungi perpustakaan dan menggunakan koleksi perpustakaan. Akan tetapi pengguna tidak memiliki keterampilan dalam menggunakan perpustakaan, hal inilah yang menjadikan perpustakaan menyadari perlu adanya perantara yang menjembatani antara

**Universitas Indonesia**

kebutuhan informasi pengguna dengan koleksi yang dimiliki perpustakaan. Perantara inilah yang dinamakan pustakawan rujukan.

Tugas utama pustakawan rujukan adalah memberikan bantuan pribadi kepada pengguna yang mengalami kesulitan mencari dan menemukan informasi yang mereka butuhkan (Bopp, 2001, p.3). Biasanya pustakawan melakukan wawancara untuk kemudian ditindaklanjuti. Orang bekerja sebagai pustakawan rujukan, dituntut mempunyai pengetahuan yang lebih mendalam. Pustakawan harus memiliki pengetahuan mengenai seluk-beluk perpustakaan tempat ia bekerja, baik mengenai struktur organisasi perpustakaan, koleksi, peraturan serta keterampilan dalam menggunakan sumber-sumber informasi.

### **2.3 Layanan Rujukan Virtual**

Perkembangan teknologi tidak hanya mempengaruhi bentuk dan penggunaan sumber-sumber informasi di perpustakaan, tetapi juga bentuk dari layanan rujukan yang disediakan perpustakaan. Sebagian perpustakaan dan sumber-sumbernya berpindah ke dunia virtual dan sebagai hasilnya pengguna perpustakaan dapat mengakses sumber-sumber dari luar perpustakaan. Dalam upaya untuk menjangkau pengguna mengakses perpustakaan melalui komputer mereka, menyebabkan banyak perpustakaan memberikan layanan rujukan secara virtual sehingga pengguna dapat mengajukan pertanyaan rujukan ke perpustakaan kapanpun dan dimanapun (RUSA *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*, 2010). Istilah “*virtual reference service*”, “*digital reference service*”, “*electronic reference service*”, “*live reference*”, “*real-time reference*” digunakan secara bergantian untuk menjelaskan layanan rujukan yang memanfaatkan teknologi komputer baik itu *e-mail reference* atau *chat reference*. Definisi layanan rujukan *virtual* dalam ‘*Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*’ yang dibuat oleh *US MARS Digital Reference Guidelines Ad Hoc Committee*:

*“Virtual reference is reference services initiated electronically, often in real-time, where patrons employ computers or other internet technology to communicate with reference staff, without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat, video conferencing, Voice-over IP, co-browsing, e-mail, and instant messaging”.*

Rujukan *virtual* adalah layanan rujukan yang dilakukan secara elektronik, seringkali secara *real-time* (langsung), sehingga pengguna dapat menggunakan komputernya atau teknologi *internet* lainnya untuk berkomunikasi dengan staf rujukan, tanpa hadir secara fisik. Teknologi yang digunakan dalam rujukan virtual termasuk chat, konferensi video, *webcam*, suara, surat elektronik dan pesan singkat”.

Awal layanan rujukan virtual diperkenalkan pada pertengahan abad 1990-an, terutama oleh perpustakaan perguruan akademis dan medis, dan disediakan melalui *e-mail* (surat elektronik). Penerapan awal ini berdasarkan dua alasan, pertama untuk memperpanjang jam layanan perpustakaan sehingga pertanyaan dapat dikirim ke meja referensi dan kedua, untuk menggali potensi jaringan yang saat itu menggunakan teknologi baru. *OCLC (Online Computer Library Center, 2007)* merumuskan bahwa rujukan *virtual* adalah layanan rujukan yang menggunakan teknologi komputer dalam rangka berkomunikasi untuk memberikan layanan rujukan kepada pengguna kapan saja dan di mana saja. Bentuk-bentuk dari layanan rujukan virtual adalah:

- a. *E-mail*, dalam layanan rujukan berbasis *e-mail* pengguna mengirimkan pertanyaan yang nantinya akan dibaca dan dijawab oleh pustakawan rujukan. Sementara itu pustakawan rujukan punya banyak waktu untuk menjawab pertanyaan pengguna karena pengguna tidak berhadapan langsung dengannya. Kelemahannya adalah seringkali pustakawan rujukan membutuhkan dua sampai lima hari untuk menjawab pertanyaan yang dikirim melalui *e-mail*. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan layanan *real-time* seperti layanan rujukan *chat* guna menutupi kelemahan *e-mail* yang kadang kurang cepat dan tidak *real-time* (Liu, 2007, p.30).

**Universitas Indonesia**

- b. *Chat using commercial application*, beberapa aplikasi yang disediakan diantaranya *QuestionPoint, Tutor.com, Vineva.com, VRLplus*.
- c. *Chat using instant messaging*, pemanfaatan layanan *instant messaging* memungkinkan pengguna berinteraksi langsung dengan pustakawan kapan pun dan di manapun melalui *internet* ketika mereka tidak bisa datang langsung ke perpustakaan.

Menurut Ronan dalam bukunya *Chat reference: a guide to live virtual reference services* (2003), konsep-konsep layanan rujukan virtual yang baik adalah sebagai berikut:

1. *Staffing*

*It is an important part of setting up an effective chat reference service (p.46). In any service staff should be knowledgeable, have a keyboarding skills, able to respond to all inquiries, beginning and closing greeting rituals. Library must have staff members who are computer savvy, who can think critically, know their reference sources and not afraid to experiment and try to something new (p.80). besides computer skills, staf must also learn how to apply traditional reference skills in the online environment (p.96).*

2. *Transcripts and statistics*

*Access to statistics and transcripts of session with users is important to providing a good services for the next and to assist in evaluation of the quality of the reference service. Tanscripts are also useful tools to analyze the types of questions that users are asking and to identify needs for staff training (p.73).*

3. *Services hours*

*The services would be available twenty-four hours a day, seven days a week (p.80).*

4. *Promoting*

*Publicizing and promoting real-time reference is important to the success of service (p.63). Promoting is the key to making a virtual*

**Universitas Indonesia**

*reference service successful* (p.196). *The way to publicize real-time reference service is open house at the library, library tour, workshops or public events* (p.169).

5. *Patron feedback*

## 2.4 Instant Messaging

*Instant messaging* atau pesan instan biasa disingkat IM merupakan bentuk komunikasi sinkron dan *real-time* (langsung) antara dua orang melalui *internet* untuk mengirimkan pesan secara langsung dengan menggunakan teks (Stephens, 2006, p.45). Fitur dari tiap aplikasi IM berbeda-beda satu dengan yang lainnya, namun pada umumnya mencakup fitur-fitur berikut:

- a. *Buddy list*, mendaftarkan nama teman-teman, rekan dan anggota keluarga. Arthur (2002, p.13), "*Buddy list like interactive address book*" nama-nama dimunculkan ketika seseorang sedang *online* dan siap untuk melakukan *chat*.
- b. *Chat window*, jendela untuk memasukkan teks dan menekan tombol *enter* atau *send* (kiriman).
- c. *Status indicator*, memberi keterangan tentang apa yang sedang kita lakukan atau sedang berada di mana seperti "*in my office*" atau "*out to lunch*".

Fitur lainnya mencakup transfer berkas serta kemampuan untuk *video/voice chat*. Program *instant messaging* memungkinkan pengguna untuk *chat* secara pribadi, meninggalkan pesan untuk pengguna lain, mengirim *files* (berkas) bergantung pada masing-masing program IM yang digunakan. Persaingan antara program IM ditunjukkan dengan menambah dan memperbaharui fitur-fitur yang ada di dalam program tersebut.

*Instant messaging* mulai ada sejak tahun 1970 dalam sistem multi-user seperti UNIX yang awalnya untuk memudahkan komunikasi antar pengguna dengan mesin yang sama, kemudian dalam suatu jaringan lokal, dan setelah itu antar *internet*. Beberapa dari mereka menggunakan *peer to peer* protokol disaat yang lain memerlukan *peer* sebagai penghubung ke suatu *server*. Pada akhir

**Universitas Indonesia**

pertengahan tahun 1980 sampai awal 1990, layanan *online quantum link* untuk komputer commodore 64 menawarkan pesan user to user antar *customer* dan ini mereka sebut “*online messages*” (*OLM*). *Quantum link* semakin dikenal dalam beberapa aplikasi yang menyerupainya, seperti *America Online* yang menawarkan produk dengan nama “*AOL Instant Messenger*” (*AIM*). Beberapa tahun kemudian *AOL* memperoleh penghargaan dua hak paten dari *US patent office*. Sementara perusahaan lain mengembangkan aplikasi mereka sendiri (*Yahoo*, *MSN*, *Excite*, *Ubiq*, *IBM*) yang masing-masing memiliki protokol kepemilikan dan klien sendiri.

Seiring dengan perkembangannya, pengirim pesan instan mulai terkenal di *internet* pada tahun 1996 saat Mirablis memperkenalkan *ICQ* (dibaca *I seek you*) yang merupakan sebuah program pengirim pesan instan gratis dan diikuti oleh *AOL Instant Messenger (AIM)* pada tahun 1997. Penggunaan pengirim pesan instan kemudian berkembang dari hanya bisa diakses melalui komputer menjadi dapat diakses melalui telepon genggam sehingga memungkinkan para penggunanya mengakses layanan ini kapan saja dan di mana saja. Sejak saat itu, puluhan perusahaan telah mengembangkan produk sejenis, yang biasanya bisa diperoleh secara gratis. Keunggulan *instant messaging* adalah bahwa setiap orang yang memiliki komputer bisa *online* dan bercakap dengan keluarga, teman dan rekan di seluruh dunia.

Keuntungan dari penggunaan *instant messaging* adalah aplikasinya gratis, komunikasi langsung, kebanyakan pengguna sudah mengenal teknologi, dan beberapa di antara aplikasi *instant messaging* menambahkan teknologi suara. Ada keuntungan maka ada kerugian yang ditimbulkan dari penggunaan *instant messaging* di antaranya masalah keamanan dan banyak terdapat iklan atau animasi yang terpasang di aplikasi *instant messaging* (Ronan, 2003, p.16).

**Tabel 2.4 Fitur *Yahoo Messenger* versi *Web***

| No. | Fitur                                       | Kegunaan                                                                                                              |
|-----|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Pesan instan                                | Mengirim pesan teks secara <i>real-time</i> ke teman-teman anda di <i>Yahoo!</i> Atau <i>Windows Live Messenger</i> . |
| 2.  | Pesan teks (SMS)                            | Mengirim pesan teks dari <i>Messenger</i> ke ponsel secara gratis.                                                    |
| 3.  | Ber-YM dengan banyak teman di jaringan lain | Ber-YM dengan banyak teman yang menggunakan <i>Windows Live Messenger</i> langsung dari <i>Yahoo! Messenger</i> .     |
| 4.  | Panel pencarian kontak                      | Menemukan kontak untuk berkirim pesan, melakukan panggilan, SMS dan lainnya dengan cepat.                             |
| 5.  | <i>Yahoo! search</i>                        | Memulai pencarian di <i>web</i> langsung dari jendela <i>Yahoo! Messenger</i> anda.                                   |
| 6.  | Pengaturan privasi                          | Membuat status tampak <i>online</i> ke beberapa teman dan <i>offline</i> ke yang lain.                                |
| 7.  | Pengarsipan pesan                           | Mengelola arsip pribadi percakapan.                                                                                   |
| 8.  | Jendela YM dengan tab                       | Merapikan <i>desktop</i> yang berantakan dengan megorganisir banyak percakapan ke dalam satu jendela.                 |
| 9.  | Emotikon                                    | Mengekspresikan perasaan dengan animasi wajah tersenyum.                                                              |
| 10. | Avatar                                      | Mewakili diri dengan gambar grafik yang keren, yang bisa dipilih sendiri' gaya rambut, pakaian dll.                   |
| 11. | Gambar tampilan                             | Tampilkan gambar yang bisa mewakili diri ke teman.                                                                    |
| 12. | Pesan status buatan sendiri                 | Memberitahukan kepada teman apa yang sedang dilakukan, lihat atu rasakan melalui pesan status online anda.            |
| 13. | Huruf dan warna yang bisa dimodifikasi      | Gunakan huruf, warna dan gaya yang sesuai dengan kepribadian anda.                                                    |

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Evaluasi**

Evaluasi merupakan komponen penting dalam mengelola setiap layanan rujukan atau bahkan layanan apapun yang disediakan di perpustakaan. Evaluasi adalah sarana yang dapat dilakukan untuk menentukan apakah sumber daya sudah digunakan secara efektif atau belum ( Pomerantz, 2008 : 15). Evaluasi layanan rujukan perpustakaan mulai diperkenalkan pada akhir tahun 1960-an dan awal tahun 1970-an. Evaluasi bertujuan untuk menilai seberapa baik layanan dilakukan dalam membantu pengguna memenuhi kebutuhan informasi mereka (Luo, 2008 : 71). Dalam penelitian ini, evaluasi yang akan digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus.

#### **3.2 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan Memahami makna yang – oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan uapaya-upaya penting seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data (diadaptasi dari Creswell, 2007).

Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat atau kepercayaan orang yang diteliti; kesemuanya itu tidak dapat diukur dengan menggunakan angka (Sulistyo-Basuki, 2006 : 78). Oleh karena itu, peneliti merupakan alat penelitian yang utama, peneliti memiliki lebih banyak kelebihan daripada daftar pertanyaan yang lazim dilakukan di penelitian kuantitatif (kuesioner).

### 3.3 Metode Penelitian

Creswell mengatakan bahwa pendekatan kualitatif memiliki paling tidak empat metode yaitu: etnografi, *grounded theory*, studi kasus dan fenomenologi. Studi kasus merupakan kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkap atau memahami sesuatu hal. Studi kasus cenderung menghasilkan kesimpulan dari suatu kekhususan yang dapat atau tidak dapat diterapkan pada situasi yang lebih umum. Studi kasus dapat dilakukan terhadap fenomena yang terjadi pada perorangan, kelompok dan situasi ke objek material. Studi kasus menghasilkan penelitian yang bersifat khusus, tidak dapat digeneralisasi (Sulistyo-Basuki, 2006 : 113). Penelitian ini dilakukan di suatu tempat, maka penelitian ini dapat dikatakan sebagai studi kasus. Hal ini dikarenakan sebuah penerapan teori kondisinya tentu akan berbeda antar satu tempat dengan tempat lainnya.

### 3.4 Subyek dan Obyek Penelitian

Penelitian ini berusaha untuk mencari keterkaitan antara hal-hal yang akan diteliti sehingga keterkaitan itu nantinya akan membentuk suatu konteks. Hal yang diteliti adalah evaluasi layanan rujukan melalui *instant messaging* di Perpustakaan PDII-LIPI berdasarkan pendapat dari staf perpustakaan. Jadi subyek penelitian ini adalah pustakawan rujukan yang menjalankan tugas di layanan rujukan dan pengelola layanan perpustakaan bidang teknologi informasi. Sedangkan obyek penelitian atau hal yang akan diteliti adalah layanan rujukan melalui *instant messaging*.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pendekatan kualitatif pada umumnya, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Namun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan ketiga metode tersebut yaitu wawancara, observasi dan analisis dokumen.

### 3.5.1 Wawancara

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara semi-terstruktur dengan bantuan pedoman wawancara. Wawancara semiterstruktur digunakan untuk memperoleh informasi kualitatif, berisi pendapat atau ungkapan sikap responden (Sulistyo-Basuki, 2006 : 172). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada tiga informan, ketiganya dipilih berdasarkan spesifik kerja mereka sebagai pustakawan rujukan meja informasi yang terdiri dari dua orang dan satu informan adalah orang yang paham mengenai teknologi *instant messaging* khususnya yang mengelola *website* PDII-LIPI. Adapun profil ketiga informan dapat dilihat pada tabel di bawah ini yang memuat identitas dari ketiga orang tersebut.

**Tabel 3.5.1 Identitas Informan**

| No. | Nama  | Pendidikan              |
|-----|-------|-------------------------|
| 1.  | Wisnu | S1 Perpustakaan         |
| 2.  | Mojo  | Diploma Perpustakaan    |
| 3.  | Banu  | S2 Magister Informatika |

### 3.5.2 Observasi

Observasi merupakan sebuah kunjungan lapangan terhadap lokasi studi kasus, observasi diperlukan untuk menjajaki sehingga bersifat eksplorasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati langsung kegiatan pustakawan rujukan di Perpustakaan PDII-LIPI dalam memberikan layanan rujukan melalui *instant messaging*.

### 3.5.3 Analisis Dokumen

Dokumen merupakan sumber data yang menunjang dalam suatu penelitian. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsir, bahkan

meramalkan (Moleong, 2005). Analisis/kajian dokumen dilakukan untuk mencari sumber-sumber tertulis yang dapat dijadikan landasan teori guna memperkuat analisis data dalam penelitian ini. Dokumen yang digunakan pada penelitian ini berasal dari hasil kegiatan layanan rujukan melalui instant messaging yang dilakukan oleh pustakawan rujukan. Dokumen yang dimaksud adalah berupa *log* percakapan antara pustakawan dengan pengguna perpustakaan. Peneliti menggunakan metode ini untuk memperoleh data informasi tentang pola dari percakapan yang terjadi melalui *instant messaging* antara pustakawan dengan pengguna perpustakaan. Data-data yang dikumpulkan dengan metode ini adalah data yang nantinya dijadikan bahan untuk analisis dalam penelitian ini.

### **3.6 Alat Bantu Pengumpulan Data**

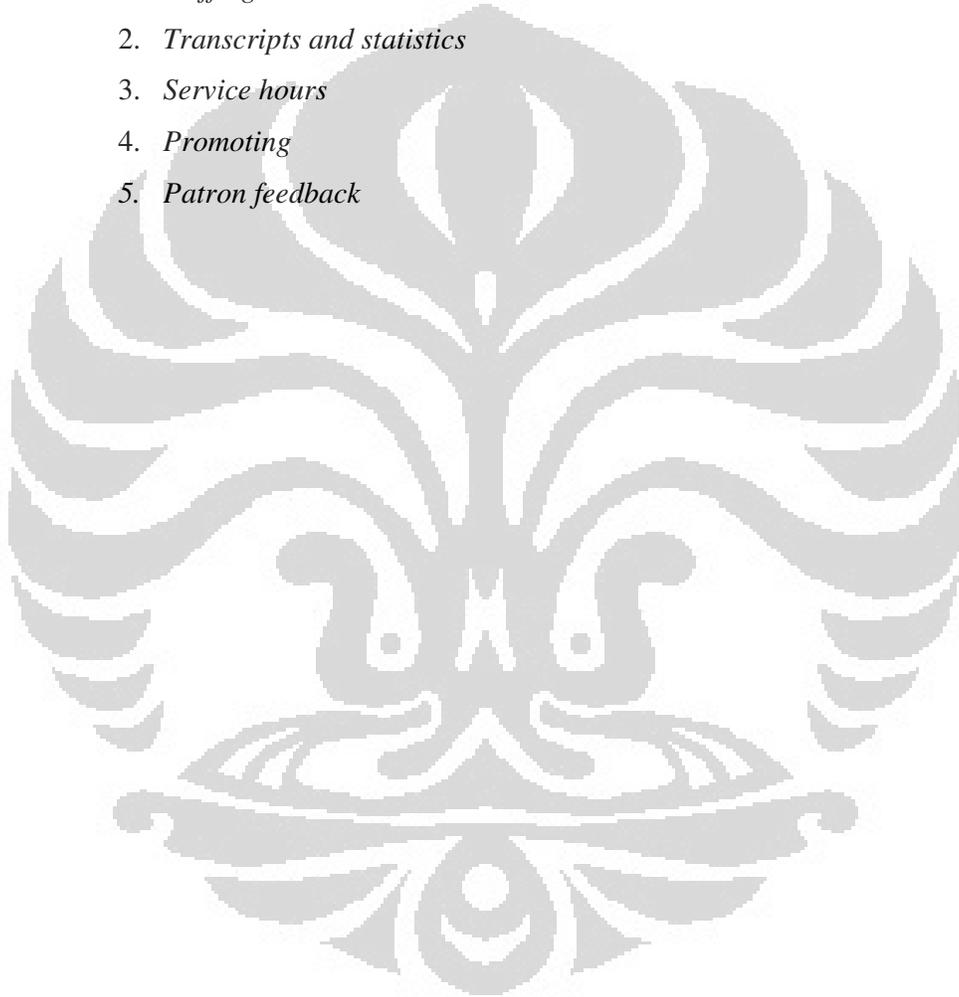
Wawancara dilakukan dengan menggunakan alat bantu rekam, karena hasilnya nanti dapat diputar berulang-ulang kali sehingga data dapat diteliti dengan seksama dan dapat mengetahui data mana yang belum lengkap sehingga dapat dilengkapi dengan wawancara ulang. Selain itu juga akan menggunakan pedoman wawancara agar pertanyaan yang diajukan kepada informan sesuai dengan tujuan awal dari penelitian ini.

### **3.7 Analisis Data**

Setelah data diperoleh melalui wawancara dengan informan, maka berikutnya percakapan hasil wawancara yang sudah direkam dibuatkan transkripnya. Analisis data dilakukan untuk menemukan makna dari setiap data yang sudah terkumpul. Setelah data terkumpul maka selanjutnya dipilih, dihubungkan dan dibandingkan satu dengan yang lain. Jawaban yang diberikan oleh setiap informan dianalisis sehingga dapat ditarik kesimpulan tentang berbagai macam tanggapan yang diberikan oleh informan. Jadi penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif yaitu menganalisa satu per satu pernyataan informan hingga semua pernyataan dapat ditarik kesimpulannya dari keseluruhan informan yang diteliti.

Konsep-konsep layanan rujukan virtual yang baik seperti yang dikemukakan Ronan, dalam bukunya *Chat reference: a guide to live virtual reference services* (2003), peneliti gunakan sebagai dasar untuk menginterpretasikan apakah layanan rujukan *instant messaging* di Perpustakaan PDII-LIPI sudah berjalan baik sesuai dengan konsep-konsep berikut:

1. *Staffing*
2. *Transcripts and statistics*
3. *Service hours*
4. *Promoting*
5. *Patron feedback*



## **BAB 4**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Profil Tempat Penelitian**

##### **4.1.1 PDII-LIPI**

Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah (PDII) - Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) didirikan pada tahun 1965 dengan nama Pusat Dokumentasi Ilmiah Nasional (PDIN). Pusat ini merupakan pengembangan dari Bagian Dokumentasi Majelis Ilmu Pengetahuan Indonesia (MIPI) sebelum berganti nama menjadi LIPI pada tahun 1967.

Seperti yang tercantum di *website* PDII-LIPI, Visi PDII-LIPI adalah “Menjadi institusi terdepan di bidang dokumentasi dan informasi ilmiah dalam rangka ikut membangun masyarakat yang adil, cerdas, kreatif, integratif dan dinamis berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi yang humanistik”. Misi PDII-LIPI adalah “Melaksanakan pemberian jasa, penelitian dan pengembangan di bidang dokumentasi dan informasi ilmiah”.

##### **4.1.2 Perpustakaan PDII – LIPI**

Perpustakaan PDII-LIPI merupakan perpustakaan khusus yang berfungsi untuk mendukung visi dan misi lembaga dokumentasi dan informasi dengan menyediakan berbagai literatur dan referensi penelitian di kalangan sivitas PDII-LIPI dan masyarakat intelektual. Berbagai literatur penelitian disediakan dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi peneliti, akademisi, dan masyarakat.

Perpustakaan PDII-LIPI memiliki koleksi dalam bidang iptek, termasuk ilmu-ilmu sosial. Koleksi yang dimiliki berupa: buku, majalah, laporan penelitian, tesis, disertasi, paten, surat kabar, serta literatur sekunder seperti bibliografi, majalah indeks dan sari karangan. Selain dalam bentuk tercetak, juga terdapat koleksi dalam bentuk mikrofilm/ mikrofilm dan CD-ROM. PDII berlangganan majalah iptek dalam dan luar negeri, juga menerima hadiah majalah Indonesia dan luar negeri. Jenis layanan yang ada di perpustakaan PDII-LIPI, antara lain:

a. Layanan meja informasi

Layanan ini merupakan layanan yang akan memandu pengunjung perpustakaan dalam mencari informasi yang diperlukan. Layanan ini tidak hanya melayani pengunjung yang datang langsung ke perpustakaan tapi juga melayani pengunjung yang membutuhkan informasi melalui telepon. Layanan rujukan melalui *instant messaging* merupakan salah satu layanan rujukan yang ada di Perpustakaan PDII-LIPI . Aplikasi *instant messaging* yang digunakan yaitu *Yahoo Messenger* versi *web*. Saat ini *Yahoo Messenger* sudah seperti aplikasi *instant messaging* yang biasanya ada di komputer setiap pengguna internet. *Yahoo Messenger* merupakan aplikasi *instant messaging* yang cukup populer karena para pengguna dapat saling berkomunikasi dalam percakapan *real-time*, melalui komputer dari kantor atau rumah. Terdapat dua versi yaitu untuk Windows dan untuk Web.

b. Layanan rujukan

Layanan rujukan adalah layanan literatur perpustakaan yang terdiri dari layanankoleksi referens primer dan sekunder. Layanan referens primer seperti koleksi ensiklopedi, *handbook*, kamus, koleksi standar (ilmu eksak dan terapan), paten, statistik, koleksi TTG (Teknologi Tepat Guna), karya LIPI, serta koleksi ilmu perpustakaan dan informasi. Sedangkan layanan referens sekunder seperti koleksi kliping, jurnal atau majalah, hasil penelitian (tesis, disertasi, Riset Unggulan Terpadu/ RUT, dan laporan penelitian).

c. Layanan penelusuran informasi ilmiah

Layanan ini memberikan kumpulan daftar pustaka dengan atau tanpa abstrak/ sari karangan dari publikasi yang pernah diterbitkan. Penelusuran dilakukan secara manual atau elektronik (OPAC, CD-ROM, dan internet). Penelusuran secara *online* diawali sejak PDII-LIPI memiliki akses dengan berbagai sumber informasi luar negeri. Jenis informasi yang dapat diperoleh dari layanan ini meliputi: informasi paten, standar, artikel majalah, laporan, tesis dll.

d. Layanan kesiagaan informasi

Layanan ini ditujukan untuk peneliti dan dosen yang ingin mengikuti perkembangan informasi iptek terbaru. Sumber informasi yang digunakan meliputi majalah ilmiah luar negeri dan sumber-sumber sekunder lainnya. Jenis layanan yang disediakan adalah buletin informasi kilat, paket kesiagaan informasi dan penyedia dokumen.

e. Layanan kemas ulang informasi

Layanan ini menyediakan informasi yang diolah dan dianalisis dari berbagai sumber informasi yang dikemas dalam bentuk tercetak maupun elektronik. Bentuk terbitan berupa tinjauan pustaka, ringkasan eksekutif, pohon industri, analisa dan proposal usaha.

#### 4.2 Teknologi Informasi di Perpustakaan PDII-LIPI

Perkembangan teknologi tidak hanya mempengaruhi bentuk dan penggunaan sumber-sumber informasi di perpustakaan, tetapi juga bentuk dari layanan rujukan yang disediakan perpustakaan. Sebab dengan adanya teknologi informasi ini, diharapkan dapat memberikan fasilitas kemudahan bagi para penggunanya. Oleh karena itu perpustakaan dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi dalam melakukan kegiatannya. Untuk mengetahui apakah perpustakaan PDII-LIPI juga dipengaruhi oleh perkembangan teknologi, berikut jawaban dari informan Banu:

“Teknologi informasi sudah pasti sangat berpengaruh ya, dalam pengelolaan perpustakaan. Kita juga telah mengenal OPAC dengan berbagai versinya, itu merupakan contoh pengaruh TI di perpustakaan. TI semacam menjembatani kebutuhan pemustaka dengan pustakawan. Komunikasi pustakawan dengan pengguna bisa dilakukan dengan *email* dan dari layanan *email* kemudian berkembang menjadi layanan komunikasi yang lebih interaktif lagi semacam *chatting*”.

Penerapan teknologi informasi di perpustakaan dapat difungsikan dalam berbagai bentuk, antara lain:

1. Penerapan teknologi informasi digunakan sebagai sistem informasi manajemen perpustakaan . Bidang pekerjaan yang tercakup adalah pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, sirkulasi bahan pustaka

pengelolaan anggota, statistik dll. Fungsi ini sering diistilahkan sebagai bentuk automasi perpustakaan.

2. Penerapan teknologi informasi sebagai sarana untuk menyimpan, mendapatkan dan menyebarkan informasi ilmu pengetahuan dalam bentuk format digital (Arif, 2003).

Faktor yang mempengaruhi perkembangan teknologi informasi di perpustakaan PDII-LIPI adalah tuntutan dari pengguna perpustakaan yang menginginkan layanan perpustakaan serba cepat dan tepat.

#### 4.3 Layanan Rujukan di Perpustakaan PDII-LIPI

Layanan rujukan dikenal dengan istilah layanan meja informasi. Hal ini sama dengan yang dikemukakan oleh pustakawan rujukan (Wisnu) :

“*Kalo* di lingkungan PDII khususnya di perpustakaan kita bilang layanan rujukan cepat tapi untuk pengguna mungkin gak ngerti layanan rujukan cepat itu apa, jadi kita memberitahunya ke mereka itu layanan meja informasi, gitu”.

Hal ini bertujuan agar pengguna dapat dengan mudah mengerti layanan meja informasi itu merupakan tempat pertama yang bisa mereka datangi ketika untuk mendapatkan penjelasan-penjelasan terkait dengan layanan perpustakaan. Keberadaan meja informasi diletakkan di depan pintu masuk utama perpustakaan. Seperti halnya meja informasi yang ada di pusat-pusat perbelanjaan, penempatannya strategis, tepat berada di depan pintu masuk. Adapun fungsi keberadaan meja informasi itu sebagai “*call center*” dan “*customer service*” bagi pengunjung. Perpustakaan sebagai layanan publik harus memiliki layanan *call center* agar segala keluhan dan pertanyaan pengguna dapat ditanggapi dengan cepat (Wahid, 2012).

Ketika mengatur penempatan untuk layanan rujukan, seperti *chat* kita dapat mengaturnya sesuai dengan lingkungan tempat kita bekerja. Beberapa perpustakaan menggunakan model sentralisasi atau terpusat yaitu staf ditempatkan di satu lokasi beserta meja referensi atau meja informasi sebagai “pusat komando” yang khusus dilengkapi dengan buku referensi, *scanner*, seperangkat komputer dan telepon (Ronan, 2003 : p.82).

Peneliti berpendapat perpustakaan PDII-LIPI menggunakan model sentralisasi atau terpusat untuk penempatan layanan rujukannya. Pustakawan dan meja rujukan atau meja informasi ditempatkan di satu lokasi yaitu di depan pintu masuk utama perpustakaan, di lantai 3. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti meja informasi di perpustakaan dilengkapi juga dengan koleksi-koleksi referens seperti kamus, ensiklopedia, direktori industri, *handbook*, ASTM (*American Society Testing and Materials*) dan koleksi SNI (Standar Nasional Indonesia) yang dijajarkan rapi di meja informasi. Selain koleksi referens, di meja informasi terdapat satu perangkat komputer, satu *laptop* milik pustakawan rujukan, *printer* dan telepon.

Mengingat pelaksanaan kegiatan layanan meja informasi adalah cermin dari semua layanan di perpustakaan PDII-LIPI maka petugas meja informasi sebaiknya bersikap sopan, ramah, cepat tanggap dan dapat mengetahui kebutuhan informasi pengguna yang sedang dilayani. Petugas meja informasi dituntut memiliki pengetahuan luas tentang perkembangan informasi. Hal-hal yang tidak boleh diucapkan oleh seorang petugas meja informasi seperti “saya tidak tahu, saya tidak paham, dan saya sedang sibuk” karena jawaban seperti itu mencerminkan sikap yang tidak profesional dan akan berdampak pada penurunan nama perpustakaan baik sdm, layanan, dan perpustakaannya (Wahid, 2012).

Kesimpulan yang dapat peneliti ambil adalah berprofesi sebagai pustakawan rujukan dituntut untuk bersikap peka terhadap perkembangan teknologi informasi, mampu berkomunikasi dengan baik, berwawasan luas dan tentunya mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pengguna.

#### **4.4 Layanan Rujukan IM di Perpustakaan PDII-LIPI**

Awal mula keberadaan layanan rujukan *instant messaging* di perpustakaan PDII-LIPI adalah karena perkembangan teknologi informasi yang menuntut perpustakaan untuk bisa memberikan layanan yang serba cepat kepada penggunanya. Informasi mengenai kajian ini diperoleh dari hasil wawancara dengan informan Mojo sebagai pustakawan rujukan PDII-LIPI:

“Sebenarnya waktu itu..ya... perkembangan ini *sih* ya teknologi informasi yang *kayaknya* mengharuskan ada layanan sampingan atau tambahan perpustakaan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang masuk ke layanan meja informasi. Di PDII sendiri *kan* layanan rujukan bisa dengan datang langsung ke perpustakaan, melalui telepon, *nah* terus ditambah dengan perkembangan TI ya *online gitu*, internet”.

Pernyataan ini kemudian diperkuat lagi dengan hasil wawancara dengan informan BN sebagai pengelola website PDII-LIPI:

“Layanan *instant messaging* menjadi penting karena layanan ini menyediakan pola komunikasi yang interaktif dengan pemustaka. Kebanyakan dan kebiasaan pemustaka itu *kan* yang serba cepat, ingin memperoleh informasi secara cepat dan itu bisa dijawab dengan menerapkan teknologi ini. ‘

Selain itu, seringkali pemustaka kesulitan untuk mendatangi perpustakaan PDII karena kendala jarak dan waktu. Dengan teknologi ini, hal tersebut dapat diatasi. Pemustaka cukup menggunakan komputer atau *laptop* mereka yang tersambung ke internet, sudah bisa mendapatkan layanan rujukan cepat dari pustakawan PDII”.

*Instant messaging* merupakan cara berkomunikasi dengan orang lain secara *real time* atau dapat dikatakan *instant messaging* merupakan percakapan elektronik dengan model yang interaktif namun penuh dengan kaidah atau aturan ilmu bahasa (Breedings, 2003). Definisi sederhana dari layanan rujukan virtual atau *online* adalah bantuan personal atau pribadi kepada pemustaka melalui *software* interaktif berbasis *web* (Vijayakumar, 2005). Kehadiran *instant messaging* di layanan rujukan perpustakaan dapat membantu pengguna perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkannya dengan cepat.

#### **4.4.1 Pengguna Layanan**

Pengguna perpustakaan yang dihadapi pustakawan rujukan memang mempunyai latar belakang yang beragam dari golongan umur dan pekerjaannya. Saat ini pengguna mengharapkan pelayanan perpustakaan

yang bisa berlangsung secara cepat dan tepat. Berikut hasil wawancara dengan informan Wisnu dan Mojo:

“Paling banyak itu pertama mahasiswa, kedua pegawai yang bekerja di Balitbang (daerah). Mereka menanyakan dan membutuhkan informasi terkait tentang referensi ilmiah yang mereka cari dan butuhkan karena mereka sedang melakukan penelitian (tugas akhir), pengelolaan jurnal ilmiah, cara mendapatkan nomor ISSN”. (Informan Wisnu)

“Pengguna yang menggunakan layanan *online* kebanyakan mahasiswa, itu yang paling dominan selebihnya itu para peneliti dari lembaga lain”. (Informan Mojo)

Perpustakaan PDII-LIPI menyediakan koleksi berupa literatur dan referensi penelitian dalam bidang dokumentasi dan informasi untuk para peneliti baik dari dalam (pegawai PDII-LIPI) maupun dari luar lembaganya (mahasiswa, *bisnisman*, maupun dari pegawai Balitbang lain yang masih berkaitan dengan bidang puskodinfo).

#### 4.4.2 Manfaat Layanan Rujukan IM

Keberadaan internet sebagai fasilitas layanan *online* perpustakaan sangat berperan penting dalam mempromosikan dan menyebarkan informasi ke masyarakat. Manfaat bagi perpustakaan adalah kemudahan dan kecepatan akses layanan informasi tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Ketika penulis mengajukan pertanyaan “Apakah semenjak ada layanan rujukan *instant messaging* di perpustakaan Bapak merasakan ada manfaatnya?” Informan Wisnu menjawab:

“Ooo..banyak banget manfaatnya. Ya yang pertama, kita lembaga PDII-LIPI jadi lebih dikenal oleh masyarakat khususnya masyarakat akademisi seperti dosen, peneliti dan mahasiswa karena kebutuhan informasi mereka akan karya-karya ilmiah terpenuhi. Sekarang sudah ada layanan *online* ini tanpa mereka harus datang langsung ke perpustakaan, mereka sudah bisa mendapatkan informasinya”.

Layanan rujukan virtual atau layanan rujukan *online* dirancang untuk membantu pemustaka untuk menggunakan teknologi, terutama ketika mereka tidak dapat datang secara langsung ke perpustakaan. Layanan rujukan virtual dimaksudkan agar dapat menjangkau pengguna

setiap saat, siang atau malam di seluruh lokasi di dunia. Rujukan virtual juga berarti pelayanan pribadi tanpa harus pustakawan dan pemustaka bertemu (Tyckoson : 2001).

Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka dapat memanfaatkan layanan rujukan *online* tanpa harus datang ke perpustakaan. Layanan rujukan *online* merupakan alternatif tepat untuk meningkatkan layanan informasi perpustakaan yang lebih *up to date* dan mudah diakses. Layanan *instant messaging* di perpustakaan PDII sebenarnya baru diterapkan tahun 2008.

#### 4.4.3 Alasan Pemilihan Aplikasi IM

*Yahoo! Messenger* telah menjadi telah menjadi alat komunikasi online yang luas dan populer sejak pertama kali memulai debutnya di dunia web. *Yahoo!Messenger* dengan cepat menjadi populer karena para pengguna *Yahoo!* Di seluruh dunia dapat saling berkomunikasi dalam percakapan *real-time*. Hal ini sesuai dengan yang dijawab informan Banu, ketika penulis menanyakan “mengapa memilih *Yahoo! Messsenger* dari sekian banyak aplikasi *instant messaging*?”

“*Yahoo! Messenger* dipilih karena pada waktu itu berdasarkan pengamatan *email* ternyata akun yahoo yang paling banyak dipakai dan untuk pemasangannya di *website* PDII sangat mudah, hanya dengan memasukkan kode HTML yang sederhana, layanan tersebut sudah muncul di *website* PDII, gitu nadia.”

*Yahoo!* oleh sebagian masyarakat Indonesia dianggap sebagai alamat *email* yang sudah dikenal, diketahui dan semua orang pasti memiliki akun *Yahoo* untuk alamat *e-mail* mereka.

#### 4.4.4 Kelebihan dan Kekurangan

Layanan *instant messaging* hadir di perpustakaan PDII-LIPI memberikan kelebihan tersendiri bagi layanan rujukan di meja informasi. Menurut Jana dalam bukunya yaitu *Chat Reference*, (2003, p.16) kelebihan dari *instant messaging* adalah: software gratis, komunikasi *one-on-one*, sudah banyak pengguna yang *familiar* dengan teknologi, dan ada

beberapa aplikasi *instant messaging* yang menggabungkan teknologi suara. Sedangkan kekurangannya adalah masalah keamanan (virus komputer), terkadang muncul iklan-iklan yang membingungkan dan mengganggu seperti *pop-up ads* dan animasi. Serupa dengan apa yang dikemukakan informan BN:

“Kelebihannya tadi itu, sangat mudah pemasangan dan pengelolannya, juga ada fitur arsip, jadi kita bisa lihat ada catatan pertanyaan yang sudah pernah ditanyakan. Juga karena berbasis *web*, jadi lebih mudah dipantau. Kekurangannya, karena fitur ini gratis ya, jadinya sering muncul jendela iklan yang terkadang dan emang mengganggu sih”.

Sedangkan informan Wisnu terkait dengan kekurangan dari *instant messaging* mengatakan:

“.....Virus juga mengganggu, virus komputer banyak yang *hack*. Maksudnya tiap aktif layanan meja informasi biasanya alamat email dari orang luar negeri dia istilahnya berbau yang negatif gitu seperti mengirimkan *link website*. Ya pokoknya virus itu lah, di *ym kan* ada *yaa...*”.

Pengguna *instant messaging*, khususnya *Yahoo! Messenger* dan *Skype* saat ini menghadapi kiriman *spam* yang memalsukan dirinya seakan-akan sebagai pesan otentik yang dikirimkan oleh kontak dalam *Yahoo! Messenger* atau *Skype*. Hal ini terungkap oleh *vaksin.com* (spesialis antivirus jaringan dan data *recovery*) melalui situs resminya. Jadi *user* menerima pesan yang dikirim melalui YM dengan menyertakan link <http://studyguide102.com/Organic/YouTube/ShitLady> sebaiknya jangan diklik apalagi menjalankan file yang *download*. Pasalnya itu merupakan virus yang saat ini sedang menyebar dengan memanfaatkan media *chat* seperti *Yahoo!Messenger* (Puspita, 2009 dalam situs *infokomputer.com*).

#### 4.4.5 Penggunaan Fitur dari Aplikasi IM

Fitur dari tiap aplikasi *instant messaging* berbeda-beda satu dengan yang lainnya, namun pada umumnya aplikasi *instant messaging* memberikan fitur-fitur seperti *insant messages*, *chat*, *web links*, *video*,

*images, sounds, files, talk, emoticons*. Pada penelitian ini peneliti mengkhususkan membahas fitur aplikasi *instant messaging* versi *web* yang digunakan di layanan rujukan perpustakaan PDII-LIPI. Adapun fitur-fitur yang dimaksud adalah fitur pesan instan, *emoticon, avatar*, pesan status dan pengarsipan pesan. Ketika penulis bertanya “di dalam *Yahoo! Messenger* terdapat fitur-fitur seperti avatar, *emoticon*, apakah Bapak menggunakan salah satu diantaranya, misalnya *emoticon*?”. Informan Wisnu dan Mojo menjawab:

“Kalo itu jarang. Soalnya *kalo* pake itu nanti kita kayak lagi bercanda atau *gak* serius. Kecuali temen sendiri atau seperti dek nadia mungkin saya gunakan ikon-ikon itu tapi *kalo* untuk melayani kebutuhan pengguna yang kaitannya dengan layanan selama jam bekerja saya *gak* pernah menggunakannya, untuk orang-orang tertentu aja kayak teman rumah, teman kuliah, atau temen dekat di sini ya malah hobi pake ikon-ikon itu.” (Informan Wisnu)

“Wah..enggak lah mba. Kalo dari penggunaanya *sih* kadang-kadang ada yang *pake emot* tapi kalo dari saya sendiri *gak* pernah. Soalnya *kan* kita kantor resmi ya, bukan media bebas.” (Informan Mojo)

*Emoticon* adalah ikon-ikon yang digunakan untuk menggambarkan emosi dan perasaan pengguna *instant messaging* (Doyle, 2003). Dari jawaban kedua informan baik Wisnu maupun Mojo, jarang menggunakan fitur *emotikon* yang terdapat dalam aplikasi *instant messaging* dikarenakan mereka berada dalam lingkungan kantor yang sifatnya formal jadi harus menjaga sikap. Menurut mereka jika menggunakan *emoticon* nantinya terkesan seperti bercanda, tidak serius menanggapi pertanyaan yang diajukan pengguna. Tapi menurut peneliti, penggunaan *emoticon* sebenarnya diperbolehkan karena fungsi dari *emoticon* memperjelas atau mempertegas ekspresi dari si pemberi pesan.

#### **4.4.6 Hambatan dalam menjalankan Layanan Rujukan IM**

Dalam penerapannya layanan rujukan *instant messaging* menghadapi masalah atau hambatan. Hambatan utama pada layanan rujukan *instant messaging* adalah masalah koneksi jaringan. Berikut

adalah jawaban ketiga informan tentang masalah hambatan dalam menjalankan layanan rujukan *instant messaging*.

“Kendala yang pertama itu jaringan. *Kalo* pagi itu cepat lain *kalo* udah mulai siang memasuki jam sebelas siang s/d jam tiga sore itu melambat. Karena mungkin banyak jaringan internet yang digunakan untuk akses *online* oleh pegawai PDII dan itu sering karena ya saat ini kan masih dalam pembenahan jaringan. Virus juga mengganggu, virus komputer banyak yang *hack*. Maksudnya tiap aktif layanan meja informasi biasanya alamat email dari orang luar negeri dia istilahnya berbau yang negatif gitu seperti mengirimkan *link website*. Ya pokoknya virus itu *lah*, di *ym kan* ada *yaa...*” (Informan Wisnu)

“Kendala ya? Kadang ini itu jaringannya suka putus jadi terganggu dan menghambat juga *kan* pastinya. Jadi sebentar-sebentar *on-off gitu ym-nya*. Sama *kalo* ada yang menanyakan tapi jawabannya *gak* ada di perpustakaan PDII maka kita harus pandai-pandai mencarikan solusi untuk jawaban dengan kita merujuk mereka ke lembaga lain. Karena *kan emang* tugas kita pustakawan rujukan itu merujuk, membimbing pengguna dan memberikan informasi yang pengguna butuhkan.” (Informan Mojo)

“Kendala teknis tidak langsung berhubungan dengan layanan rujukan cepat tapi lebih banyak masalah jaringan internet jadi ya kadang-kadang putus koneksi”. (Informan Banu)

Berdasarkan informasi yang didapat peneliti, ketika jaringan di PDII-LIPI mati itu biasanya karena jaringan sedang diperbaiki, perbaikan *server*. Di PDII-LIPI memiliki dua akses jaringan, yang pertama jaringan *internet* (tanpa menggunakan *proxy* LIPI) dan yang kedua jaringan intranet (menggunakan *proxy* LIPI). Kebanyakan jika ingin aksesnya cepat menggunakan *proxy* LIPI, tetapi ketika *proxynya* mati pegawai masih tetap bisa menggunakan internet tetapi agak lambat. *Proxy* adalah komputer *online* yang bertindak sebagai *intermediary* antara pengguna dengan situs rujukannya (techtips.salon.com).

#### 4.4.7 Frekuensi Transaksi

Frekuensi ini juga dilihat berdasarkan banyaknya pengguna yang mengunjungi layanan rujukan *instant messaging* menurut pustakawan yang bertugas di menjalankan layanan rujukan *instant messaging*. Berikut ini adalah hasil wawancara dengan informan WN:

“Untuk jumlah transaksi khususnya *ym* itu paling maksimal sehari bisa ada sekitar 6-7 dan minimalnya sehari itu 1 tapi yang jelas setiap hari ada”.

Diawal observasi peneliti memang pernah diperlihatkan secara langsung oleh pustakawan ketika pustakawan sedang menjalankan layanan *instant messaging*, peneliti melihat ada lebih dari lima pengguna yang sedang dilayani pustakawan dan ditanggapi pertanyaan-pertanyaannya untuk kemudian diberikan jawaban sesuai dengan informasi yang ditanyakan dan pengguna butuhkan. Pernyataan peneliti ini didukung dengan data rekaman transaksi layanan rujukan *instant messaging* setiap harinya yang dibuat dan disimpan oleh pustakawan.

#### 4.4.8 Harapan untuk Layanan Rujukan IM

Apa harapan Bapak mengenai layanan rujukan *online* ini?

“Harapan saya yang pertama ada kepedulian dari pimpinan agar layanan *ym* ini sebagai layanan rujukan cepat lebih diperhatikan karena merupakan cara yang paling efektif berkomunikasi dengan *user*. Maksudnya kalo sekarang ini *cuma* ya ada aja, *gak* diperhatikan dan *gak* ada pengembangan.” (Informan Wisnu)

“Dari saya tetap dipertahankan, ya syukur-syukur ada pengembangan layanan baru seperti pemesanan literatur melalui *online*.. Tapi menurut saya dua-duanya harus tetap ada, layanan rujukan konvensional dan layanan rujukan *online*. Karena sekarang udah beda, teknologi berkembang dengan cepat dan bahwa perpustakaan tidak hanya menunggu datangnya pengguna tapi dengan adanya *internet* orang-orang di rumah juga bisa komunikasi, bisa cari informasi lewat layanan *ym* ini.” (Informan Mojo)

“Menurut saya fitur ini sudah memadai untuk kebutuhan PDII saat ini sekarang yang kita lakukan hanya menyesuaikan dengan *update* dari pihak *Yahoo* saja”. (Informan Banu).

Pada buku *the virtual reference desk: creating a reference future* (2006 : 26) Ruppel dan Fagan (2002) membandingkan persepsi pengguna layanan rujukan virtual dan layanan rujukan tradisional dalam tulisannya tentang penggunaan *instant messaging* sebagai layanan rujukan *chat*, mereka menyimpulkan “layanan perpustakaan yang baru pada umumnya berjalan sukses ketika aspek terbaik dari layanan rujukan tradisional digabungkan dengan layanan rujukan virtual”. Memindahkan kebiasaan yang baik dari lingkungan layanan rujukan tradisional ke layanan *instant messaging* merupakan tantangan bagi pustakawan karena cenderung tidak memperlihatkan ekspresi wajah dan bahasa tubuh dari pustakawan rujukan.

Pada saat ini seringkali pengguna masih merasa bingung dan kesulitan untuk menentukan informasi apa yang sebenarnya sedang dibutuhkan. Maka menurut peneliti, keberadaan layanan rujukan konvensional masih sangat dibutuhkan di perpustakaan karena bagaimanapun bertemu dan berdiskusi langsung dengan pustakawan berbeda ketika berdiskusi di dunia maya. Untuk itu layanan rujukan konvensional harus tetap ada untuk membantu dan membimbing pengguna menentukan dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Pada akhir wawancara diatas, pustakawan rujukan mengungkapkan keinginan agar layanan rujukan *instant messaging* bisa lebih baik lagi.

#### **4.5 Analisis Log Percakapan**

Dalam sub bab ini, peneliti mencantumkan sepuluh (10) contoh log percakapan melalui *instant messaging* antara pustakawan dengan pengguna yang diambil berdasarkan catatan harian milik perpustakaan yang sengaja dibuat dan disimpan oleh pustakawan sebagai bukti bahwa layanan rujukan melalui *instant messaging* yang ada di perpustakaan PDII-LIPI berjalan dengan baik. Peneliti mencantumkan log percakapan ini untuk dianalisis dan memperoleh informasi tentang pola percakapan yang terjadi antara pustakawan dan pengguna. Berikut contoh-contoh log percakapan yang disertai analisis peneliti terhadap log tersebut.

**Gambar 4.5.1 Log percakapan *instant messaging***

edy\_pir: Selamat pagi

Meja Informasi: selamat pagi

edy\_pir: mau menanyakan data tentang produksi dan konsumsi buah dan sayur di indonesia

edy\_pir: untuk data terbaru tahun 2007

Meja Informasi: Produksi tanaman sayuran dan buah-buahan di Indonesia : survei pertanian Penerbit : Jakarta: Biro Pusat Statistik, 1988-. Deskripsi Fisik : ... jil. Lokasi : ref. Kode Panggil : 635.021 Pro . Subjek : Vegetables - Indonesia - Statistics; Fruit - Indonesia - Statistics .....

(log percakapan secara lengkap dapat dilihat di lampiran)

Berdasarkan *log* di atas dapat disimpulkan sikap yang ditunjukkan pengguna dan pustakawan, keduanya saling memberi salam sapa atau salam pembuka untuk memulai suatu percakapan. Pengguna mengucap “selamat pagi” dan dijawab oleh pustakawan “selamat pagi”. Tetapi tidak terlihat pustakawan menawarkan bantuan misalnya seperti “iya, selamat pagi, ada yang bisa saya bantu?”. Dalam *log*, pengguna menanyakan apakah perpustakaan memiliki koleksi sesuai dengan yang ia butuhkan atau tidak dan pengguna membatasi untuk tahun terbit koleksi yang ia maksud. Pustakawan menjawab pertanyaan pengguna dengan memberitahukan bahwa di perpustakaan ada tentang koleksi tersebut namun untuk tahun terbitnya yang dimaksudkan pengguna tidak ada di perpustakaan. Jadi pustakawan merujuk dan menyarankan pengguna untuk mengunjungi situs deptan. Di akhir percakapan terlihat pustakawan mengakhiri terlebih dahulu sebelum ada respon/ tanggapan dari pengguna mengenai jawaban yang diberikan oleh pustakawan. Hal ini dirasa kurang sopan karena mengakhiri percakapan terlebih dahulu. Sebaiknya jika pustakawan hendak mengakhiri percakapan, menunggu tanggapan dari pengguna apakah sudah cukup atau belum jawaban yang diberikan pustakawan.

**Gambar 4.5.2 Log percakapan *instant messaging***

```

rm_endhar_priyo: selamat siang ..
Meja Informasi: selamat siang!
Meja Informasi: bisa kami bantu?
rm_endhar_priyo: saya librarian dari UNDIP
rm_endhar_priyo: saya tertarik dengan web lis ...
.....(log percakapan secara lengkap dapat dilihat di
lampiran)
Meja Informasi: atau bisa download di: http://www.unesco.org/isis/files/weblis.zip
Download WEBLIS now!, Download WEBLIS manuals (English)Download WWW-ISIS
reference manuals (English Selengkapnya)

```

Berdasarkan *log* di atas baik pengguna maupun pustakawan terlihat sama yaitu memberi salam sapa namun tidak singkat. Bisa dilihat setelah mengucap “selamat siang” pengguna menulis “pak/ bu” sebagai kata ganti untuk pustakawan. Menandakan pengguna ini sopan. Pustakawan menjawab “selamat siang! Ada yang bisa dibantu? Silahkan!”. Ini memperlihatkan pustakawan menawarkan bantuan kepada pengguna. Namun yang perlu diperhatikan adalah penggunaan tanda baca (!), menurut peneliti tanda baca (!) bisa berarti seseorang sedang emosi atau bisa juga menandakan seseorang bersemangat. Pustakawan menanggapi pertanyaan pengguna dengan memberikan *link* supaya pengguna bisa mengunduh. Akan tetapi diakhir percakapan pengguna pengguna tidak memberikan lagi respon atas jawaban pustakawan. Tidak ada ucapan yang menyatakan pengguna sudah cukup atau sudah puas dengan jawaban pustakawan misalnya “terimakasih atas informasinya, ini akan sangat membantu”. Begitu juga dengan pustakawan tidak menanyakan apakah informasi yang diberikan sudah cukup atau belum.

**Gambar 4.5.3 Log percakapan *instant messaging***

wuri indri: Selamat Pagi. Kantor kami berniat mengakreditasi jurnal ke LIPI, untuk itu kami membutuhkan buku "Pedoman Penampilan Majalah Ilmiah Indonesia", kami sudah mencoba mencari & mendownload buku pedoman tersebut situs LIPI, tapi tidak ada, dimana kami bisa mendapatkannya ?

Meja Informasi: sebentar sy cek dulu ke perpust. sepertinya sih ada. tunggu yah!

Meja Informasi: ya kita punya koleksinya di perpust. tetapi stock habis belum cetak kembali. kalau mau fotokopi boleh

.....(log percakapan secara lengkap dapat dilihat di lampiran)

wuri indri: ok. terima kasih pa Djaenudin. excellent service

Berdasarkan log di atas, pengguna mengucapkan salam sapa langsung diikuti dengan memberi tahu maksud dan tujuan adalah untuk mencari buku pedoman dalam rangka akreditasi jurnal. Pustakawan menanggapi tetapi tidak menjawab salam dari pengguna. Sebaiknya jika ada yang mengucapkan salam “selamat pagi/ selamat siang/ selamat sore” kita juga harus menjawab agar mencerminkan kita menghargai orang lain. Terlihat dalam log, bahasa yang digunakan pustakawan dalam menjawab adalah formal dan terkadang memberi jawaban singkat.

**Gambar 4.5.4 Log percakapan *instant messaging***

polibisnis2000: selamat siang

Meja Informasi: slamet siang kembali..

polibisnis2000: oya, adakah lpii menerbitkan jurnal? kalau mau menjadi kontributor syaratnya apa saja

Meja Informasi: khusus di PDII LIPI menerbitkan jurnal/majalah BACA topiknya ttg Dokumentasi dan informasi....kalo topik lain sesuai dengan pusat penelitiannya masing2

Meja Informasi: anda minatnya di bidang apa?

.....(log percakapan secara lengkap dapat dilihat di lampiran)

Berdasarkan log di atas, antara pengguna dan perpustakaan saling memberi salam sapa “selamat siang”. Pengguna menanyakan apakah perpustakaan PDII

menerbitkan jurnal dan persyaratan apa saja yang dibuthkan jika ingin menjadi kontributor. Namun perpustakaan tidak memiliki koleksi jurnal ilmiah yang sesuai dengan bidang atau minat pengguna. Maka diakhir log ini, pustakawan menyarankan untuk mengunjungi *website* perpustakaan lain tapi bahasa yang digunakan pustakawan kurang bagus “kami sarankan ke tempat lain saja, terima kasih atas kunjungannya”. Seperti memberi kesan ingin cepat-cepat mengakhiri percakapan dan tidak memberi kesempatan bagi pengguna untuk menyampaikan tanggapannya atau jika ingin ada yang ditanyakan lagi oleh pengguna.

**Gambar 4.5.5 Log percakapan *instant messaging***

```
mummy_dkill: selamat siang
Meja Informasi: selamat siang kembali...ada yg bisa kami bantu?
mummy_dkill: selamat siang
mummy_dkill: saya membutuhkan koleksi digital untuk laporan penelitian di bidang komputer
Meja Informasi: coba ke ke web pdii terus seaching di katalog kliknya dari Librtary and Information atau kunjungi isjd.pdii.lipi.go.id
.....(log percakapan secara lengkap dapat dilihat di lampiran)
```

Berdasarkan log di atas terlihat pengguna memberi salam “selamat pagi” dan pustakawan menjawabnya diikuti dengan menawarkan bantuan “selamat siang, ada yang bisa kami bantu?”. Pengguna adalah mahasiswa pasca sarjana ilmu komputer UI yang membutuhkan koleksi digital untuk kepentingan penelitiannya. Terlihat pustakawan membantu dan membimbing pengguna untuk membuka *link* jurnal elektronik sampai dengan tahap mengunduh filenya. Namun file yang dibutuhkan pengguna belum diupload sehingga pustakawan menyarankan untuk mengirim *email* ke bagian penelusuran.

**Gambar 4.5.6 Log percakapan *instant messaging***

ratn\_n: selamat siang  
 Meja Informasi: selamat siang...kembali, ada yg bisa kami bantu?  
 ratn\_n: saya ingin mencari artikel tahun 2005 dr pak Amin Rahayu bisa dicari dimana ya?  
 Meja Informasi: maaf kalau bisa tahu, beliau menulis di jurnal apa?  
 Meja Informasi: coba anda masuk ke [www.isjd.pdii.lipi.go.id](http://www.isjd.pdii.lipi.go.id)  
 .....(log percakapan secara lengkap dapat dilihat di lampiran)  
 Meja Informasi: ia, kami jg coba mencarikan...tp blom ketemu...mungkin tdk masuk jurnal....tp silakan aja anda ke pdii....browsing ke perpustakaan...  
 ratn\_n: kalo ada rate saya kasih bintang lima nih

Berdasarkan log di atas, pengguna dan pustakawan saling memberi salam sapa dan pustakawan menawarkan bantuan kepada pengguna terlihat dalam kalimat “ada yang bisa kami bantu?” pengguna minta tolong untuk dicarikan artikel ilmiah dan pustakawan menanggapi dengan membantu mencarikan juga di website dan ternyata di *website* perpustakaan artikel tersebut tidak ditemukan, maka pustakawan memberikan solusi lain kepada pengguna tetapi dengan memberikan *contact person* penulis artikel yang dimaksud pengguna dan di akhir percakapan pengguna mengucapkan rasa terimakasihnya atas bantuan yang diberikan pustakawan. Karena dianggap membantu sekali pengguna juga mengungkapkan demikian “kalau ada *rate* saya kasih bintang lima nih” kalimat tersebut menurut peneliti adalah kalimat yang menyatakan pengguna puas dengan layanan dan informasi yang diberikan oleh pustakawan.

**Gambar 4.5.7 Log percakapan *instant messaging***

bagus bramantio: Yth Pak Wahid Nashihuddin, perkenalkan saya bagus bramantio, dan tertarik dgn buku "Energi Panas Bumi di Indonesia: Kebijakan Pengembangan dan Keputusan Investasi"– Mohon arahnya apabila saya ingin membelinya caranya bagaimana,  
 Saya: kami punya pak, tapi dilayanan di perpustakaan, bagaimana  
 bagus bramantio: apakah maksudnya  
 .....(log percakapan secara lengkap dapat dilihat di lampiran)  
 bagusbramantio : baik pak terima kasih banyak atas infonya, salam

Berdasarkan log di atas, ini tidak ada sapa dari pengguna atau pustakawan. Yang ada pengguna langsung mengungkapkan ketertarikannya pada satu

judul buku dan minta dibantu diberi arahan bagaimana cara jika ingin membelinya. Pustakawan menjawab, buku-buku yang ada di perpustakaan tidak ada yang diperjual-belikan. Solusi untuk bisa mendapatkan buku tersebut yaitu dengan cara fotokopi, atau solusi lainnya pustakawan menyarankan untuk menghubungi pihak penerbit. Informasi yang diberikan pustakawan lengkap dengan nomor telepon yang bisa pengguna hubungi. Diakhir percakapan, pengguna mengucapkan terimakasih atas bantuan yang sudah pustakawan berikan kepadanya tetapi tidak terlihat ada jawaban dari pustakawan.

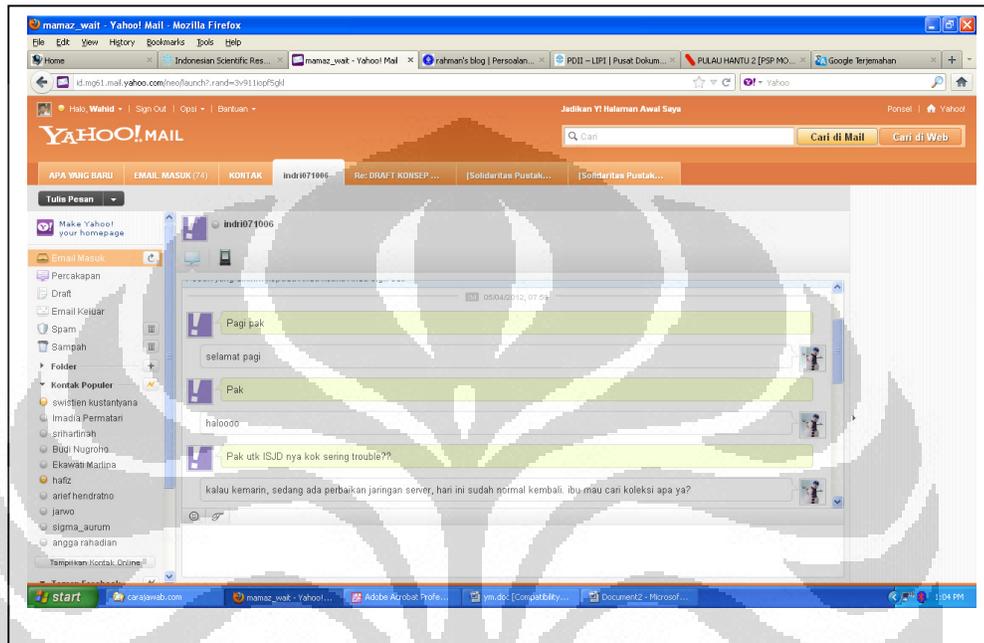
**Gambar 4.5.8 Log percakapan *instant messaging***

awracantik: Assalamu'alaikum wr wb. MAS mau tanya  
Saya: ya silakan  
awracantik: mau tanya gmn cara dapetin buku pendidikan karakter di pesantren  
Saya: silakan ibu cek dikatalo kami di <http://elib.pdii.lipi.go.id/katalog/>  
awracantik: kemana sy bisa dpt buku itu karna sy lg nyusun skripsi judulnya model pendidikan karakter  
 .....(log percakapan secara lengkap dapat dilihat di lampiran)  
awracantik: syarat apa saja mas?

Berdasarkan log ini pengguna memberikan salam sapa, namun tidak dijawab oleh pustakawan. Dijawab oleh pustakawan hanya “iya, silakan” yang menunjukkan pustakawan seolah ingin cepat tahu apa yang dibutuhkan pengguna, tetapi alangkah baiknya jika pustakawan menjawab salam sapa dari pengguna terlebih dahulu baru menanyakan ada keperluan apa dan apa ada yang bisa dibantu. Tidak seperti log percakapan di atas. Pengguna adalah mahasiswa skripsi yang membutuhkan koleksi buku tentang pendidikan karakter di perpustakaan. Pertama dan yang selalu dilakukan adalah menanyakan kepada pengguna apakah sudah masuk dan akses untuk mengecek di katalog apakah ada atau tidak bahan yang mereka butuhkan. Koleksi yang dibutuhkan pengguna tersedia di perpustakaan PDII. Dalam log ini setelah pustakawan memberikan informasi tentang buku yang dimaksud, pustakawan menanyakan apakah tertarik atau tidak dengan koleksi yang dimiliki perpustakaan ini terlihat dari percakapan “dengan judul di atas bagaimana, di perpustakaan kami sudah tersedia”. Namun di akhir

percakapan, dalam log ini pengguna tidak mengucapkan terimakasih kepada pustakawan yang sudah membantunya.

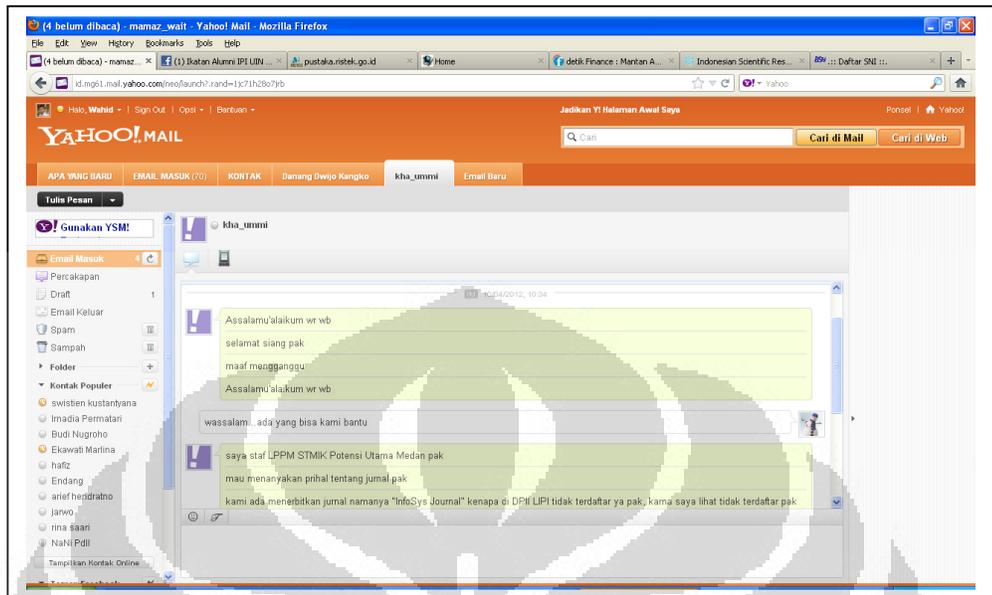
**Gambar 4.5.9** Log percakapan *instant messaging*



(log percakapan secara lengkap dapat dilihat di lampiran)

Berdasarkan log ini pengguna dan pustakawan saling memberi salam sapa untuk memulai suatu percakapan. Pengguna menanyakan mengapa untuk mengakses ISJD (Indonesian Scientific Journal Database) sering mengalami masalah. Masalah utama yang sering terjadi di lingkungan PDII adalah masalah jaringan yang membuat semua layanan perpustakaan yang terhubung dengan internet terputus dan tidak bisa berjalan seperti biasanya sama halnya deng akses ke ISJD sering mengalami masalah. Maka di akhir percakapan, pustakawan memberikan solusi kepada pengguna ketika tidak bisa mengakses ISJD yaitu dengan mengkonfirmasi atau menghubungi sub bidang pangakalan data dan literatur PDII-LIPI lengkap dengan alamat perpustakaan PDII, no telepon, ekstensi dan percakapan ditutup taanpa ada yang mengucapkan terima kasih.

**Gambar 4.5.10** Log percakapan *instant messaging*



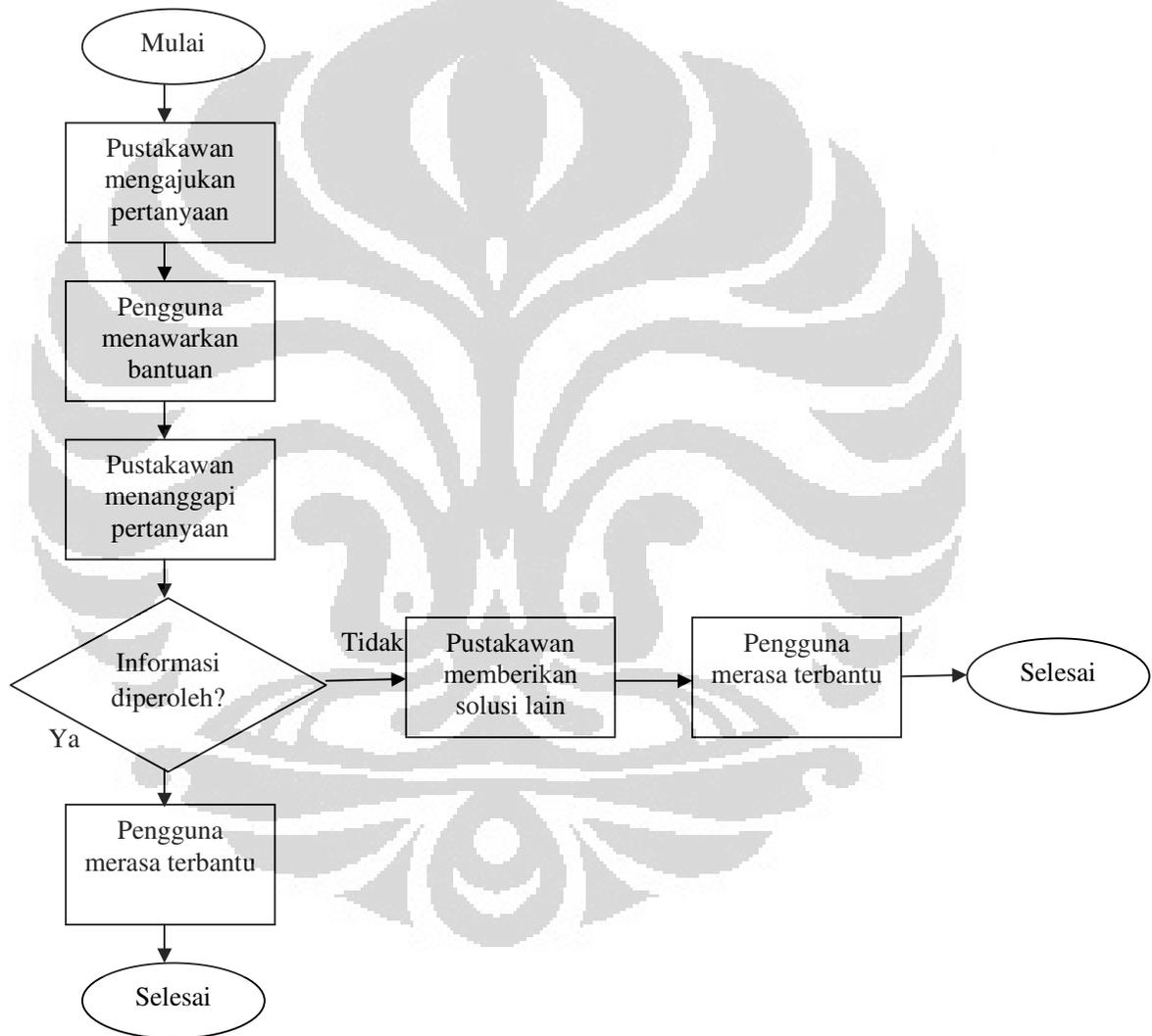
(log percakapan secara lengkap dapat dilihat di lampiran)

Berdasarkan log percakapan ini pengguna memberikan salam sapa dengan santun dan pustakawan menanggapi dengan baik pula, menawarkan apa ada yg bisa dibantu. Pengguna menanyakan perihal mengapa ia sudah menerbitkan jurnal di PDII-LIPI tapi tidak ada dalam daftar (tidak terdaftar). Pustakawan menjawab dengan menyarankan ke pengguna untuk mengkonfirmasi ulang di bagian ISSN. Di akhir percakapan pengguna mengucapkan terimakasih atas informasi yang diberikan pustakawan.

#### 4.6 Kesimpulan Log Percakapan

Setelah peneliti menganalisis sepuluh contoh *log* percakapan melalui *instant messaging* maka hasilnya diperoleh informasi tentang pola percakapan antara pustakawan dengan pengguna. Kesimpulan yang peneliti buat dapat dilihat dari alur berikut ini.

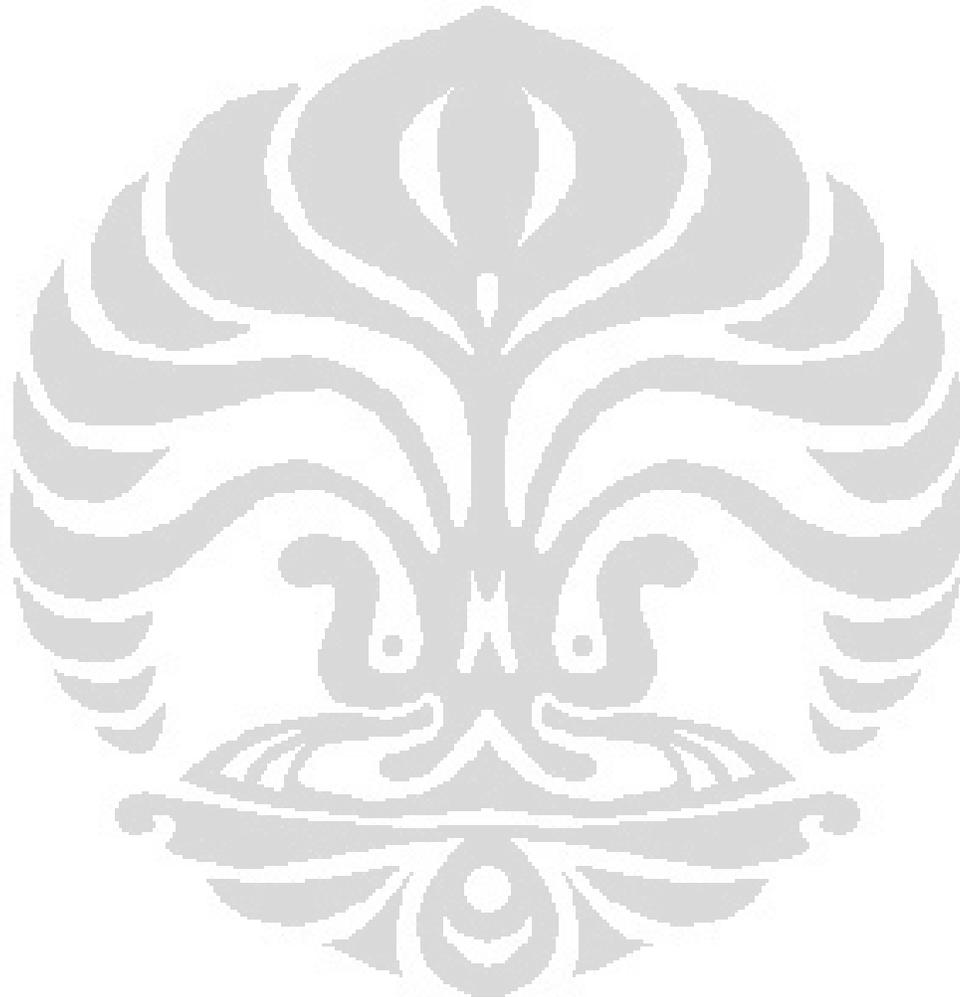
**Gambar 4.6.1** Alur log percakapan *instant messaging*



Seperti terlihat pada alur percakapan layanan *instant messaging* di atas, untuk memulai suatu percakapan dalam layanan rujukan *IM* hal pertama yang dilakukan adalah pengguna dan pustakawan mengucapkan salam pembuka seperti “selamat pagi” hal yang sama juga dilakukan pustakawan yaitu menjawab “selamat pagi”. Kemudian pustakawan menawarkan bantuan kepada pengguna dengan bertanya “apa ada yang bisa kami bantu?”. Namun terlihat di beberapa contoh *log* percakapan *IM* di sub bab 4.6 tanpa berlama-lama pengguna langsung *to the point* mengutarakan dan mengajukan pertanyaan kepada pustakawan tentang informasi yang sedang dibutuhkan. Setelah itu langkah yang dilakukan oleh pustakawan adalah menjawab informasi pengguna dengan menelusur di katalog perpustakaan PDII-LIPI. Jawaban yang sudah didapat pustakawan dikonfirmasi terlebih dahulu kepada pengguna apakah pengguna merasa sudah cukup puas dengan jawaban yang diberikan pustakawan. Jika iya, pengguna merasa sudah cukup informasinya maka tugas pustakawan di layanan rujukan *IM* selesai. Percakapan di akhiri dengan ucapan terimakasih yang disampaikan pengguna kepada pustakawan “terimakasih atas informasinya, pak”. Namun jika tidak, pengguna merasa belum cukup puas atas jawaban yang diberikan, pustakawan memberikan solusi lain biasanya dengan merujuk ke lembaga atau perpustakaan lain yang memiliki informasi atau koleksi lebih lengkap dan lebih khusus sesuai dengan minat pengguna supaya informasi yang dibutuhkan pengguna terpenuhi. Pada tahap akhir setelah pustakawan memberikan solusi lain dan pengguna merasa puas yaitu mengakhiri percakapan dengan memberikan salam penutup disertai ucapan terimakasih pengguna kepada pustakawan yang menandakan tugas pustakawan melayani pengguna melalui *IM* selesai.

Peneliti berpendapat alur percakapan antara pustakawan dan pengguna dalam layanan rujukan *instant messaging* berjalan baik. Pustakawan mengerti dan memahami tugasnya sebagai pustakawan rujukan adalah memberikan bantuan kepada pengguna yang membutuhkan informasi supaya pengguna menemukan informasi yang dibutuhkannya itu, khususnya ketika melayani pengguna di dunia maya dalam hal ini pengguna yang mengunjungi layanan rujukan *instant messaging*. Namun peneliti melihat dari *log* percakapan sikap

yang ditunjukkan pustakawan kurang bersahabat meskipun hanya tertulis sebagai teks tapi setiap jawaban yang diberikan pustakawan kepada pengguna memiliki makna berbeda. Terkadang jawaban yang diberikan singkat menunjukkan seakan pustakawan tidak ingin berlama-lama bercakap dengan pengguna layanan rujukan *instant messaging*.



## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, interpretasi tentang konsep layanan rujukan virtual yang baik serta data yang didapat, peneliti menyimpulkan layanan rujukan *instant messaging* yang dilakukan perpustakaan PDII-LIPI belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari perpustakaan hanya menerapkan 2 (dua) konsep dari 5 (lima) konsep tentang layanan rujukan *instant messaging* yang baik. Dua konsep yang diterapkan oleh perpustakaan PDII-LIPI yaitu pemilihan staf (SDM) dan mencatat transkrip percakapan dan membuat statistik. Meskipun pada pelaksanaannya, perpustakaan hanya mencatat transkrip hasil percakapan layanan rujukan *instant messaging* setiap harinya yang dicatat secara manual dan belum sampai pada tahap membuat statistik pengunjung layanan rujukan *instant messaging*. Kegiatan lainnya sudah dilakukan tetapi masih minim, seperti promosi sudah dilakukan hanya dengan menginformasikan kepada pengunjung perpustakaan yang datang dan dalam kesempatan acara seminar atau *workshop*. Jam buka layanan perpustakaan terkadang belum sesuai dengan jam buka perpustakaan yang disediakan. Perpustakaan PDII-LIPI belum menyediakan fasilitas untuk *user feedback* di *website* perpustakaan namun secara tidak langsung pengguna sudah memberikan *feedback* (umpan balik) kepada perpustakaan seperti dapat dilihat pada beberapa *log* percakapan layanan rujukan IM yang peneliti jadikan contoh untuk analisis data.

Adapun kelebihanannya adalah pegawai perpustakaan dianggap mampu menjalankan aplikasi *Yahoo! Messenger* tanpa perlu atau harus diadakan semacam pelatihan terlebih dahulu. Kekurangannya adalah berdasarkan hasil pengamatan peneliti, ketika datang langsung ke perpustakaan atau mengunjungi *website* perpustakaan sesekali layanan rujukan melalui *Yahoo! Messenger* terlihat tidak dalam status *online*. Ini dikarenakan staf yang bertugas hanya seorang dan mengerjakan tugas yang sebenarnya bukan

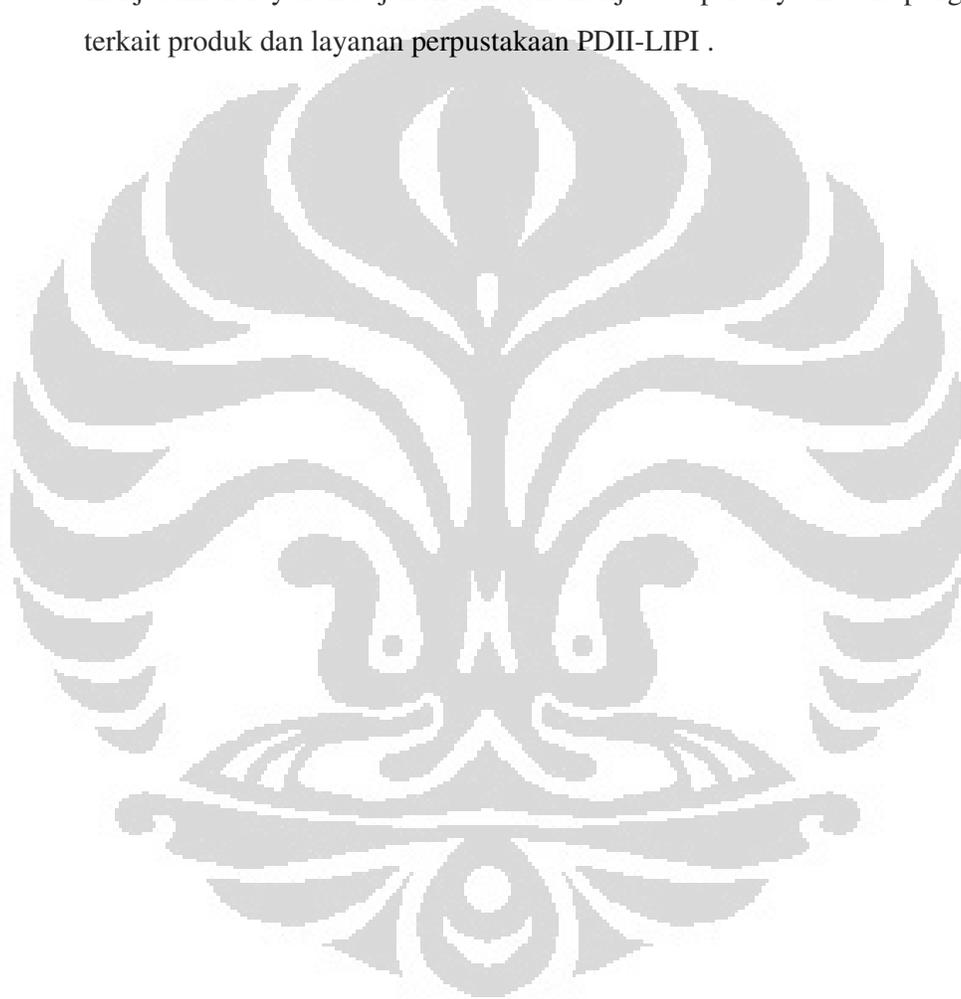
bagian dari pekerjaannya sebagai staf bagian rujukan. Jadi komputer atau *laptop* yang ada di meja informasi dibiarkan menyala tetapi tidak menghidupkan layanan *instant messaging*. Kekurangan yang lain jika dibandingkan dengan layanan rujukan langsung (*face-to-face*) adalah dalam layanan rujukan *instant messaging* ini pustakawan tidak bisa melihat ekspresi dari pengguna apakah sudah mengerti, paham dengan jawaban-jawaban yang diberikan pustakawan karena percakapan hanya melalui teks.

Perpustakaan PDII-LIPI sampai saat ini hanya memiliki 1 (satu) orang petugas meja informasi, tidak ada yang bersedia ditempatkan di layanan meja informasi, khususnya untuk layanan rujukan melalui *instant messaging* karena keterbatasan pengetahuan mereka tentang layanan dan produk-produk apa saja yang dimiliki oleh perpustakaan (Informan Wisnu). Perpustakaan PDII-LIPI dalam menjalankan layanan rujukan *instant messaging*-nya masih mengalami kendala dalam hal SDM. Keterbatasan SDM yang dimiliki oleh perpustakaan menyebabkan keterbatasan dalam melayani pengguna melalui *instant messaging* ini. Antara hasil wawancara informan dengan data yang dimiliki peneliti ada ketidaksesuaian yaitu pengguna yang mengakses layanan rujukan *instant messaging* ini ternyata menunjukkan paling banyak dalam seharinya hanya ada 4 (empat) orang pengguna yang bertanya dan itu pun tidak setiap hari dalam keadaan *online*.

## 5.2 Saran

Perpustakaan hendaknya membuat statistik pengguna layanan rujukan *instant messaging*, karena statistik bisa dijadikan alat ukur keberhasilan suatu layanan di perpustakaan, serta dapat menjadi bahan pertimbangan perpustakaan untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam memberikan pelayanan rujukan melalui *instant messaging* ini sehingga layanan rujukan *instant messaging* ini bisa lebih ditingkatkan lagi. Penambahan jumlah SDM di layanan meja informasi berjumlah 5 (lima) orang untuk hari kerja senin-jumat, yang dipilih dari subbidang lain di PDII-LIPI khususnya layanan rujukan *instant messaging* dirasa penting karena dengan jumlah SDM yang mencukupi dapat memberikan pelayanan yang baik sehingga bisa

meningkatkan citra layanan perpustakaan. Penambahan SDM juga akan memberi dampak bagi jam buka layanan rujukan *instant messaging* yaitu menghindari terjadinya status layanan rujukan dalam keadaan *offline*. Pelatihan internal perlu dilakukan terkait dengan produk-produk dan layanan yang dimiliki perpustakaan, untuk staf PDII-LIPI di subbidang lainnya yang pada akhirnya dapat diposisikan di layanan meja informasi untuk menjalankan layanan rujukan IM dan menjawab pertanyaan dari pengguna terkait produk dan layanan perpustakaan PDII-LIPI .



## DAFTAR PUSTAKA

- Badan Standarisasi Nasional. (2009). *Standar Nasional Indonesia tentang Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah*. Jakarta: Badan Standarisasi Nasional.
- Bopp, Richard E. dan Linda C. Smith. (2001). *Reference and Information Services: an introduction* (3rd ed.) Colorado: Libraries Unlimited.
- Breeding, M. (2001). Providing virtual reference service. *Information Today*, 18(4), 42-43. Diakses pada 25 Mei 2012.  
<http://search.proquest.com/docview/214838454?accountid=17242>
- Cassell, KayAnn. (2009). *Reference and information services in the 21st century*. (2nd ed.). London: Facet Publishing.
- Creswell, John W. (2010). *Research Design: pendekatan kualitatif, kuantitatif dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Doyle, S. (2003). Is instant messaging going to replace SMS and e-mail as the medium of choice for direct customer communications? *Journal of Database Marketing & Customer Strategy Management*, 11(2), 175-182. Diakses pada 09 April 2012.  
<http://search.proquest.com/docview/233313441?accountid=17242>
- Effendi, Mukhtar. Peranan internet sebagai media komunikasi. *Jurnal dakwah dan komunikasi. Komunika*. Vol.4 no.1 p. 130-142.
- Ikhwan, Arif (2003, Oktober). *Konsep dan perencanaan dalam automasi perpustakaan*. Makalah seminar dan workshop sehari “Membangun jaringan perpustakaan digital dan automasi peprustakaan menuju masyarakat berbasis pengetahuan”.
- Ishak. (2008). Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, vol.4., no.2., Desember*.
- Lankes, David R. (editor). (2006). *The virtual reference desk: ceating a reference future*. London: Facet Publishing.
- Liu, Jia. (2007). *The evaluation of worlwide digital reference services in libraries*. England: Chandos Publishing.
- Luo, L. (2008). Chat reference evaluation: A framework of perspectives and measures. *Reference Services Review*, 36(1), 71-85. Diakses 09 April 2012.  
<http://search.proquest.com/docview/200538629/fulltextPDF/>

- Moleong, Lexy J. (2005). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.(2002). *Standar Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Proyek Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan Nasional.
- Puspita, Indah. (2009). *Heboh! Yahoo Messenger diserang Virus Baru*.  
<http://infokomputer.com>
- Pomerantz, J. (2007). Evaluation of online reference services. *Bulletin of the American Society for Information Science and Technology (Online)*, 34(2), 15-19. Diakses pada 25 Mei 2012.  
<http://search.proquest.com/docview/204521464?accountid=17242>
- Reitz, John M. *Dictionary for Library and Information Sciences*.  
<http://lu.com/odlis>
- Ronan, Jana Smith. (2003). *Chat reference: a guide to live virtual refernce services*. London: Libraries Unlimited.
- Saleh, Abdul Rahman. *Pemanfaatan IT dalam Pengembangan Layanan Antar Perpustakaan*.
- Sitter, Clara L. (2007). *Learn reference work*. Total Recall Publishing.
- Stephen, Michael. (2006). *Instant messaging*. Library technology reports. Proquest research library.
- Sulistyo--Basuki. (1991). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- \_\_\_\_\_. (2006). *Metode penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Tyckoson, D. A. (2001). What is the best model of reference service? *Library Trends*, 50(2), 183-196. Diakses 09 April 2012  
<http://search.proquest.com/docview/220453593?accountid=17242>

Lampiran 1: Tabel fitur *Yahoo! Messenger*

Tabel di bawah ini untuk melihat semua fitur yang tersedia di berbagai versi *Yahoo! Messenger*

| <i>Desktop</i> | <i>Web</i> | <b>Komunikasi</b>                                                                                                                                      |
|----------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ✓              | ✓          | Pesan instan: mengirim pesan teks secara <i>real-time</i> ke teman di <i>Yahoo!</i>                                                                    |
| ✓              | ✓          | Berbagi foto: saling berbagi foto dari <i>desktop</i> dengan teman melalui <i>Yahoo!Messenger</i> .                                                    |
| ✓              | ✓          | Panggilan pc-ke-pc: melakukan panggilan suara ke pengguna <i>Yahoo!Messenger</i> lain secara gratis.                                                   |
| ✓              | ✓          | Pesan teks (SMS): mengirim pesan teks dari <i>Messenger</i> ke ponsel secara gratis.                                                                   |
| ✓              | ✓          | <i>Webcam</i> : menghubungkan <i>webcam</i> ke komputer dan berbagi video secara <i>live</i> dengan semua teman di <i>Yahoo!</i>                       |
| ✓              | ✓          | Ber-YM dalam konferensi: ber-ym dengan banyak teman sekaligus dalam satu ruang konferensi.                                                             |
| ✓              | ✓          | Ber-YM dengan banyak teman yang ada di jaringan lain: ber-ym dengan teman yang menggunakan <i>Windows Live Messenger</i> langsung dari <i>Yahoo!</i> . |
| ✓              |            | Transfer file: mengirim file dengan cepat ke teman sambil ber-ym (hingga 2GB).                                                                         |

(lanjutan)

| <i>Desktop</i> | <i>Web</i> | <b>Produktivitas</b>                                                                                                                                                          |
|----------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ✓              |            | Teruskan pesan instan ke ponsel: ketika <i>sign out</i> dari <i>Messenger</i> , teruskan pesan instan yang baru ke ponsel sebagai pesan teks.                                 |
| ✓              | ✓          | Panel pencarian kontak: menemukan kontak untuk berkirim pesan, melakukan panggilan, SMS dll dengan cepat.                                                                     |
| ✓              |            | <i>Yahoo! Search</i> : memulai pencarian di <i>web</i> langsung dari jendela <i>Yahoo!Messenger</i> .                                                                         |
| ✓              |            | Buku alamat <i>Yahoo!</i> : melihat dan mengedit informasi kontak di buku alamat <i>Yahoo!</i> .                                                                              |
| ✓              | ✓          | Pengaturan privasi: membuat diri nampak <i>online</i> ke beberapa teman dan <i>offline</i> ke yang lain.                                                                      |
| ✓              |            | Pemberitahuan <i>Yahoo! Mail</i> : mendapat pemberitahuan bila menerima <i>email</i> baru di <i>Yahoo! Mail</i> .                                                             |
| ✓              |            | <i>Voicemail</i> : teman bisa meninggalkan <i>voicemail</i> untuk anda bila mereka tidak bisa menghubungi anda di <i>Yahoo!Messenger</i> .                                    |
| ✓              | ✓          | Pengarsipan pesan: mengelola arsip pribadi percakapan.                                                                                                                        |
| ✓              | ✓          | Jendela YM dengan tab: merapikan <i>desktop</i> yang berantakan dengan mengorganisir banyak percakapan ke dalam satu jendela.                                                 |
| ✓              |            | Isyarat Buzz: untuk mendapatkan perhatian dari teman dengan mengklik tombol Buzz.                                                                                             |
| ✓              |            | <i>Yahoo! Updates</i> : dapatkan update 'real-time' di <i>Yahoo!Messenger</i> tentang segala hal yang diposting teman ataupun yang sedang mereka lakukan ketika <i>online</i> |

(lanjutan)

| <i>Desktop</i> | <i>Web</i> | <b>Menyenangkan &amp; Personal</b>                                                                                                           |
|----------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ✓              |            | Audibel: mengirim karakter animasi yang bisa bicara ke teman untuk menghidupkan percakapan.                                                  |
| ✓              | ✓          | Emotikon: megekspresikan perasaan dengan animasi wajah tersenyum.                                                                            |
| ✓              | ✓          | Avatar: mewakili diri anda dengan gambar grafik, yang bisa dipilih sendiri gaya rambut, pakaian dll.                                         |
| ✓              | ✓          | Gambar tampilan: tampilkan gambar yang bisa mewakili diri anda ke teman.                                                                     |
| ✓              |            | Skin: pilih skin yang berbeda dan berikan wajah baru pada dunia YM anda.                                                                     |
| ✓              |            | IMVironment: menghidupkan suasana dengan latar belakang bertema yang interaktif di jendela percakapan.                                       |
| ✓              |            | <i>Yahoo! Games</i> : bermain <i>game pool</i> , backgammon, checkers dan lainnya dengan teman sambil saling berkirim pesan instan.          |
| ✓              | ✓          | Pesan status buatan sendiri: memberitahu teman apa yang sedang anda lakukan, lihat atau rasakan melalui pesan status <i>online</i> anda.     |
| ✓              |            | Nada dering buatan sendiri: gunakan nada dering yang berbeda untuk setiap pemanggil.                                                         |
| ✓              | ✓          | Huruf & warna yang bisa dimodifikasi: gunakan huruf, warna, dan gaya yang sesuai dengan kepribadian.                                         |
| ✓              |            | Efek & trek suara: aktifkan efek suara saat anda sedang telepon atau <i>upload</i> file musik untuk diputar sebagai suara di latar belakang. |

Panduan Wawancara

(*Interview Guide*)

Pustakawan Rujukan: Wisnu

1. Untuk layanan rujukan di perpustakaan apakah ada nama lain untuk layanan rujukan?
2. Layanan online ini sudah ada sejak kapan?
3. Ada berapa orang yang bertugas di layanan meja informasi?
4. Apakah semenjak ada layanan rujukan *instant messaging*, anda merasakan ada manfaatnya?
5. Biasanya memerlukan waktu berapa lama untuk bisa menjawab pertanyaan atau untuk mencari informasi yang diminta oleh pengguna?
6. Kapan layanan *online* mulai diaktifkan di komputer meja informasi?
7. Sejauh ini pertanyaan-pertanyaan yang masuk ke layanan *online*, antara yang terjawab dan tidak itu lebih banyak yang mana?
8. Biasanya hal-hal apa saja yang ditanyakan oleh pengguna?
9. Pengguna yang sering mengunjungi layanan *online* ini dari kalangan mana saja?
10. Setiap harinya untuk layanan *online* ada berapa transaksi?
11. Apakah memiliki data terekam mengenai transaksi layanan *online* yang dijalankan setiap harinya?

(lanjutan)

12. Jika anda berhalangan hadir atau tidak masuk kerja, lalu layanan *online* ini bagaimana? Ada yang menggantikan untuk mengaktifkannya?
13. Di dalam yahoo!messenger terdapat fitur-fitur seperti avatar, emotikon, apakah anda menggunakan salah satu diantaranya, misalnya emotikon?
14. Adakah kendala ketika sedang menjalankan layanan *online*?
15. Harapan untuk ke depannya untuk layanan *online* ini?

Pustakawan Rujukan: Mojo

1. Layanan rujukan online ini sudah ada sejak kapan ya, Pak?
2. Ide darimana atau siapa yang mengusulkan untuk diadakannya layanan online ini?
3. Sewaktu layanan ini sudah ada, bagaimana dengan jumlah pengguna yang menggunakan layanan online?
4. Penggunanya dari kalangan mana saja? Dan biasanya hal-hal tentang apa yang mereka tanyakan kepada petugas melalui layanan online?
5. Apakah setiap ada transaksi layanan online direkam, dicatat?
6. Dalam menjalankan layanan online apakah Bapakbertugas sendiri, atau ada yang membantu?
7. Apakah pegawai di lingkup PDII-LIPI mengetahui tentang keberadaan layanan online?
8. Di dalam yahoo!messenger terdapat fitur seperti emotikon, apakah Bapak meggunakannya sebagai ungkapan ekspresi senyum, bingung dll?

(lanjutan)

9. Adakah kendala yang dihadapi ketika menjalankan layanan online ini?

10. Apa harapan Bapak mengenai layanan rujukan online ini?

Pengelola Layanan Web PDII-LIPI: Banu

1. Menurut bapak, bagaimana pengaruh teknologi informasi di perpustakaan?
2. Apa yang melatarbelakangi penerapan teknologi *instant messaging* di perpustakaan PDII-LIPI?
3. Bagaimana layanan *instant messaging* dianggap penting untuk diterapkan di perpustakaan khususnya layanan rujukan?
4. Awalnya, ide darimana/ siapa yang mengusulkan untuk diadakannya layanan ini?
5. Mengapa memilih *yahoo! Messsenger* dari sekian banyak aplikasi *instant messaging*?
6. Jadi, alasan mengintegrasikan layanan yahoo messenger ke web PDII-LIPI?
7. Sejauh ini, apakah sudah melakukan upaya promosi? Jika iya, bentuk promosinya seperti apa?
8. Merasakan ada manfaatnya-kah dengan adanya layanan rujukan *instant messaging* ini?
9. mengapa yang dipilih adalah *yahoo messenger* versi *web*, bukan yang versi *windows/ desktop*?
10. Menurut bapak, adakah kelebihan dan kekurangannya dari menggunakan yahoo messenger ini?

(lanjutan)

11. Adakah kendala yang berhubungan dengan teknis ketika sedang mengaktifkan layanan?
12. Adakah niatan untuk mengganti *yahoo messenger* versi *web* ini, menjadi versi *windows*?
13. Harapan bapak tentang layanan yahoo messenger ini untuk pengembangan layanan *yahoo messenger*?



Transkrip Wawancara

Informan : Pustakawan Rujukan (Wisnu)

Hari, tanggal : Rabu, 18 April 2012

**ND: Untuk layanan rujukan di perpustakaan apakah ada nama lain untuk layanan rujukan?**

WN: *Kalo* di lingkungan PDII khususnya di perpustakaan kita bilangnya layanan rujukan cepat tapi untuk pengguna mungkin *gak* ngerti layanan rujukan cepat itu apa, jadi kita memberitahunya ke mereka itu layanan meja informasi, *gitu*.

**ND: Layanan rujukan online di perpustakaan PDII-LIPI sudah ada sejak kapan, Pak?**

WN: Layanan ini sudah ada sejak tahun 2008, tapi dulu petugasnya bukan saya karena saya baru masuk tahun 2010.

**ND: Memangnya ada berapa orang yang bertugas di layanan meja informasi?**

WN: Saat ini...sekitar 15 orang *lah* ya termasuk saya sendiri. Tapi dari ke-15 orang itu Cuma 60% nya yang aktif. Kita sudah buat semacam jadwal untuk pergantian yang setiap harinya ada dua orang. Jadi *kalo* misal yang satu lagi istirahat, yang satunya bertugas *gitu*. Pokoknya jangan sampai layanan meja informasi itu terlihat kosong ditinggal oleh petugas.

(lanjutan)

**ND: Apakah semenjak ada layanan rujukan *instant messaging* Bapak merasakan ada manfaatnya?**

WN: *Ooo..banyak banget* manfaatnya. Ya yang pertama, kita lembaga PDII-LIPI jadi lebih dikenal oleh masyarakat khususnya masyarakat akademisi seperti dosen, peneliti dan mahasiswa karena kebutuhan informasi mereka akan karya-karya ilmiah terpenuhi. *Kalo dulu kan* belum ada *internet* dalam hal ini layanan rujukan online jadi mereka kan harus datang langsung ke perpustakaan atau kirim faks atau telepon. Sekarang sudah ada layanan online ini tanpa mereka harus datang langsung ke perpustakaan, mereka sudah bisa mendapatkan informasinya.

**ND: Biasanya memerlukan waktu berapa lama untuk bisa menjawab pertanyaan atau untuk mencarikan informasi yang diminta oleh pengguna?**

WN: Paling lama satu hari, itu *kalo* misalnya dia *ym-nya* jam empat sore berarti kan sudah tutup layanan jadi ya kita jawab besoknya. Pokoknya kalo mau dilayani cepat, ya pas waktu ngirimnya itu pas layanan online di jam buka/ jam kerja perpustakaan dari jam sembilan pagi s/d jam setengah empat sore. Maksimal paling lama untuk menjawab itu satu hari *lah*.

**ND: Kapan layanan *online* mulai diaktifkan di komputer meja informasi?**

WN: Ya itu tadi dek kita aktifin layanan di meja informasi itu ya jam buka/ jam kerja perpustakaan dari jam sembilan pagi s/d jam setengah empat sore.

**ND: Tapi *kalo* pengguna mengirim pertanyaannya udah jam tutup perpustakaan, darimana kita bisa tau ada pertanyaan masuk Pak?**

WN: Kalo di *ym* itu kan ke *save*, udah otomatis *dek*. Sekarang kan bisa kerekam lewat *history* itu. Misalnya *kalo* di *fb (facebook)* kita *chatting* tapi *off* kan masuk atau kesimpan ke *inbox*, sama kayak itu. Jadi waktu kita mau bales tapi dia *off* ya kita kirim jawabannya *via email* karena kan ada alamat *email* mereka yang udah otomatis ke *save*.

(lanjutan)

**ND: Sejauh ini pertanyaan-pertanyaan yang masuk ke layanan *online*, antara yang terjawab dan tidak itu lebih banyak yang mana?**

WN: Ya..alhamdulillah lebih banyak *sih* yang terjawab dan hasilnya memuaskan. Bisa dilihat dari pengguna mengucapkan seperti ini “terima kasih atas bantuannya, terima kasih banyak atas informasinya lain kali saya menghubungi bapak lagi *kalo* saya membutuhkan informasi lagi”. Menurut saya itu kata-kata yang menunjukkan mereka puas dengan jawaban yang kami berikan.

**ND: Pengguna yang sering mengunjungi layanan *online* ini dari kalangan mana, dan biasanya hal-hal apa saja yang ditanyakan oleh pengguna?**

WN: Paling banyak itu pertama mahasiswa, kedua pegawai yang bekerja di Balitbang (daerah). Mereka menanyakan dan membutuhkan informasi terkait tentang referensi ilmiah yang mereka cari dan butuhkan karena mereka sedang melakukan penelitian (tugas akhir), pengelolaan jurnal ilmiah, cara mendapatkan nomor ISSN, akreditasi jurnal/ majalah ilmiah dan informasi mengenai serah simpan wajib koleksi terbitan majalah/jurnal ke PDII-LIPI karena itu merupakan salah satu syarat akreditasi.

**ND: Setiap harinya untuk layanan *online* ada berapa transaksi?**

WN: Kalo ini *sih* tergantung *dek*, tergantung dalam artian bukan masalah mahasiswa dalam masa perkuliahan atau masa liburan. Ini bergantung dari apa yang namanya....konektivitas jaringan lancar atau tidak. Karena *kalo* jaringan lagi *trouble* kan ym-nya jadi suka kadang *on-off* (terputus) jadinya mengganggu. Untuk jumlah transaksi khususnya ym itu paling maksimal sehari bisa ada sekitar 6-7 dan minimalnya sehari itu 1tapi yang jelas setiap hari ada.

(lanjutan)

**ND: Apakah perpustakaan memiliki data terekam mengenai transaksi layanan *online* yang dijalankan setiap harinya?**

WN: Ada *kok*, itu direkam dan saya sudah buat dalam bentuk tabulasinya. Itu untuk data perpustakaan. Tabulasinya terdiri dari kolom nomor, tanggal transaksi, identitas pengunjung online, hal/ topik apa yang ditanyakan, pertanyaannya apa dan terakhir kolom jawabannya. Setiap harinya itu percakapan kami rekam sebagai yaa...bukti laporan ke pimpinan bahwa transaksi layanan ym di perpustakaan PDII itu berjalan efektif dan bisa memuaskan kebutuhan informasi pengguna.

**ND: Jika Bapak berhalangan hadir atau tidak masuk kerja, lalu layanan *online* ini bagaimana? Ada yang menggantikan untuk mengaktifkannya?**

WN: Sebenarnya itu ada penggantinya setiap saya *gak* masuk karena saya penanggung jawab layanan maka itu saya konfirmasi ke Kasub (Kepala Sub) perpustakaan Bu Rina untuk mencari pengganti saya dan *kalo* suka terlihat layanan ini *offline* itu mungkin yang kedatangan menggantikan saya lupa untuk mengaktifkan apa gimana. Tapi intinya yang bekerja di layanan ini harus mengaktifkan layanan ym-nya.

**ND: Di dalam *yahoo!messenger* terdapat fitur-fitur seperti avatar, emotikon, apakah Bapak menggunakan salah satu diantaranya, misalnya emotikon?**

WN: Kalo itu jarang. Soalnya *kalo* pake itu nanti kita *kayak* lagi becanda atau *gak* serius. Kecuali temen sendiri atau seperti dek nadia mungkin saya gunakan ikon-ikon itu tapi *kalo* untuk melayani kebutuhan pengguna yang kaitannya dengan layanan selama jam bekerja saya *gak* pernah menggunakannya, untuk orang-orang tertentu aja *kayak* teman rumah, teman kuliah, atau temen dekat di sini ya *malah* hobi pake ikon-ikon itu.

(lanjutan)

**ND: Adakah kendala ketika sedang menjalankan layanan *online*?**

WN: Kendala yang pertama itu jaringan. *Kalo* pagi itu cepat lain *kalo* udah mulai siang memasuki jam sebelas siang s/d jam tiga sore itu melambat. Karena mungkin banyak jaringan internet yang digunakan untuk akses online oleh pegawai PDII dan itu sering karena ya saat ini kan masih dalam pembenahan jaringan. Virus juga mengganggu, virus komputer banyak yang *hack*. Maksudnya tiap aktif layanan meja informasi biasanya alamat email dari orang luar negeri dia istilahnya berbau yang negatif gitu seperti mengirimkan *link website*. Ya pokoknya virus itu *lah*, di *ym* kan ada *yaa...* Yang terakhir masalah sdm. Saya mencari sdm yang benar-benar bersedia dan solid di layanan informasi. Kadang itu agak susah ya karena kesibukan masing-masing padahal *kan* sudah dibuatkan jadwal dan layanan sudah jelas.

Jadi istilahnya *kalo* untuk yang jaga layanan informasi itu *gak* semua orang mau *dek* karena yang jaga informasi di sini itu pertama, membutuhkan wawasan sumber informasi apa saja yang ada di PDII-LIPI harus *tau* semua. Kedua, sumber-sumber yang tidak dimiliki perpustakaan tapi ada di luar itu harus *tau* juga dan itu memang wajib diketahui oleh petugas meja referens. Ya paling *gak* yang kerja di sini minimal sarjana.

**ND: Harapan untuk ke depannya untuk layanan *online* ini?**

WN: Harapan saya yang pertama ada kepedulian dari pimpinan agar layanan *ym* ini sebagai layanan rujukan cepat lebih diperhatikan karena merupakan cara yang paling efektif berkomunikasi dengan *user*. Maksudnya *kalo* sekarang ini *cuma* ya ada aja, *gak* diperhatikan dan *gak* ada pengembangan. Sekarang ini *kan* masih menggunakan nama belakang @yahoo.com ya *kalo* bisa itu menggunakan nama lembaga bukan @yahoo.com tapi @pdilipi.go.id. lalu yang kedua, sosialisasi sdm secara formal khususnya petugas untuk layanan informasi agar mau bertugas di layanan meja informasi menjalankan layanan *ym*.

(lanjutan)

Jadi awalnya emang gak ada sosialisasi karena sebenarnya ini *kan* program uji coba. Sebelum saya bekerja di sini bisa dikatakan layanan ym ini redup, kadang seminggu atau hitungan hari kerja 5 hari itu layanan ym aktif bisa cuma dua kali. Harapannya layanan ym menjadi layanan utama perpustakaan karena lebih cepat dan interaktif apalagi sekaran ini *kan* sudah era informasi jadi semua orang pasti punya alamat *email*.



(lanjutan)

## Transkrip Wawancara

Informan : Pustakawan Rujukan (Mojo)

Hari, tanggal : Senin, 30 April 2012

**ND: Layanan rujukan *online* ini sudah ada sejak kapan ya, Pak?**

MJ: Layanan ini sudah ada sejak tahun 2008 nadia, waktu itu saya sendiri yang bertugas sebagai penanggung jawab layanan meja informasi.

**ND: Ide darimana atau siapa yang mengusulkan untuk diadakannya layanan *online* ini?**

MJ: Sebenarnya waktu itu..ya... perkembangan ini *sih* ya teknologi informasi yang *kayaknya* mengharuskan ada layanan sampingan atau tambahan perpustakaan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang masuk ke layanan meja informasi. Di PDII sendiri *kan* layanan rujukan bisa dengan datang langsung ke perpustakaan, melalui telepon, *nah* terus ditambah dengan perkembangan TI ya *online gitu*, internet. Tahun 2006-2007 saya sebagai penanggungjawab layanan meja informasi itu dengan beberapa teman yang punya cukup wawasan tentang TI mengusulkan layanan *online* di web PDII.

**ND: Sewaktu layanan ini sudah ada, bagaimana dengan jumlah pengguna yang menggunakan layanan rujukan *online*?**

MJ: Ya *gak* banyak *sih*, dulu masih sedikit sekali sekarang sudah mulai bertambah *gak* sedikit lagi setiap harinya ada aja *lah gitu* yang bertanya, mengunjungi layanan rujukan *online* ini.

(lanjutan)

**ND: Penggunanya dari kalangan mana saja? Dan biasanya hal-hal tentang apa yang mereka tanyakan kepada petugas melalui layanan online?**

MJ: Pengguna yang menggunakan layanan online kebanyakan mahasiswa, itu yang paling dominan selebihnya itu para peneliti dari lembaga lain.

**ND: Apakah setiap ada transaksi layanan online direkam, dicatat?**

MJ: Kalo saya sendiri sebagai pustakawan selalu saya catat itu untuk kelengkapan dokumen kredit. Dokumen kredit itu maksudnya begini, setiap pustakawan untuk bisa naik pangkat harus ada catatan pekerjaan yang jelas yang bisa dilaporkan dan itu semua ada poin, ada nilainya. Saya selalu catat setiap ada transaksi yang saya simpan di komputer. Jadi sewaktu-waktu ada yang menanyakan apakah saya ada data transaksi yang dengan pengguna saya bisa kasih liat bukti datanya. Setiap apapun yang saya lakukan saya catat sebagai kegiatan di bidang saya dan ada nilainya.

**ND: Dalam menjalankan layanan online apakah Bapak bertugas sendiri, atau ada yang membantu?**

MJ: Saya sebagai penanggungjawab layanan sendiri, namun dibantu teman-teman dari bidang lain. *Nah* itu bedanya layanan rujukan konvensional *kan* harus *standby* di perpustakaan tapi semenjak ada layanan ini saya *gak mesti* ada di lantai 3. Saya cukup mengaktifkan layanan *online* meja informasi dari ruangan saya ini jadi bisa sambil mengerjakan pekerjaan lain.

**ND: Apakah pegawai di lingkup PDII-LIPI mengetahui tentang keberadaan layanan online?**

MJ: *Enggak*, *gak* semua pegawai *tau* ada layanan *online* paling orang-orang tertentu aja yang *tau* yang *care* sama perpustakaan aja.

(lanjutan)

**ND: Di dalam yahoo!messenger terdapat fitur seperti emotikon, apakah Bapak menggunakannya sebagai ungkapan ekspresi senyum, bingung dll?**

MJ: Wah..enggak lah mba. Kalo dari penggunanya *sih* kadang-kadang ada yang *pake emot* tapi kalo dari saya sendiri *gak* pernah. Soalnya *kan* kita kantor resmi ya, bukan media bebas.

**ND: Adakah kendala yang dihadapi ketika menjalankan layanan online ini?**

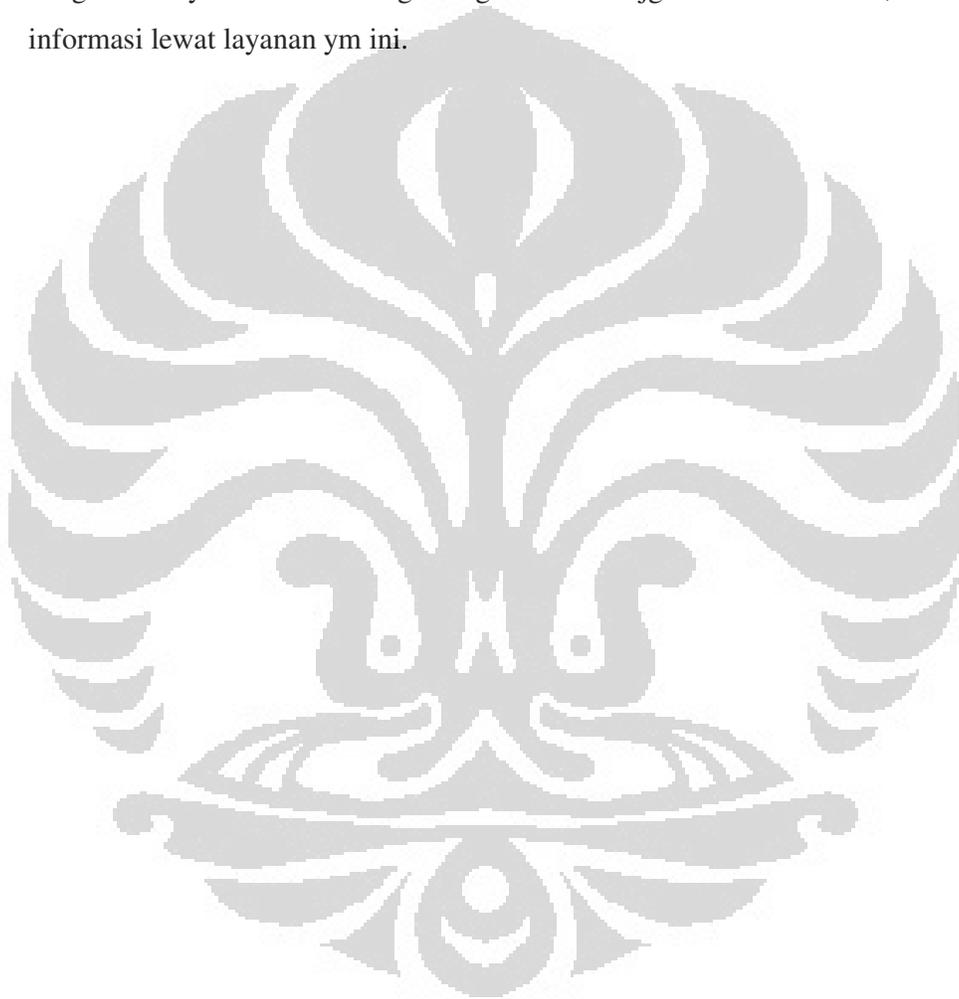
MJ: Kendala ya? Kadang ini itu jaringannya suka putus jadi terganggu dan menghambat juga *kan* pastinya. Jadi sebentar-sebentar *on-off gitu* ym-nya. Sama *kalo* ada yang menanyakan tapi jawabannya *gak* ada di perpustakaan PDII maka kita harus pandai-pandai mencari solusi untuk jawaban dengan kita merujuk mereka ke lembaga lain. Karena *kan emang* tugas kita pustakawan rujukan itu merujuk, membimbing pengguna dan memberikan informasi yang pengguna butuhkan.

**ND: Apa harapan Bapak mengenai layanan rujukan online ini?**

MJ: Dari saya tetap dipertahankan, ya syukur-syukur ada pengembangan layanan baru seperti pemesanan literatur melalui online. Misal “saya butuh artikel tentang ini, apakah bisa saya dapatkan di perpustakaan PDII?”. Ini bisa jadi bukti kemajuan tanpa pengguna harus datang langsung ke perpustakaan bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat. Karena juga situasi di perpustakaan yang saya lihat sendiri itu sudah sepi, jarang dikunjungi karena sekarang semua-semuanya bisa didapat melalui internet. Tapi menurut saya dua-duanya harus tetap ada, layanan rujukan konvensional dan layanan rujukan online. Tidak meninggalkan yang konvensional datang langsung ke perpustakaan.

(lanjutan)

Mereka tetap kita bantu, kita bimbing untuk menemukan informasi atau literatur yang mereka cari. Karena sekarang udah beda, teknologi berkembang dengan cepat dan bahwa perpustakaan tidak hanya menunggu datangnya pengguna tapi dengan adanya internet orang-orang di rumah jg bisa komunikasi, bisa cari informasi lewat layanan ym ini.



(lanjutan)

## Transkrip Wawancara

Informan : Pengelola Layanan *Web* PDII-LIPI (Banu)

Hari, tanggal : Rabu, 25 April 2012

**ND: Menurut Bapak, bagaimana pengaruh teknologi informasi di perpustakaan?**

BN: Teknologi informasi sudah pasti sangat berpengaruh ya, dalam pengelolaan perpustakaan. Kita juga telah mengenal OPAC dengan berbagai versinya, itu merupakan contoh pengaruh TI di perpustakaan. TI semacam menjembatani kebutuhan pemustaka dengan pustakawan. Komunikasi pustakawan dengan pengguna bisa dilakukan dengan *email* dan dari layanan *email* kemudian berkembang menjadi layanan komunikasi yang lebih interaktif lagi semacam *chatting*.

**ND: Apa yang melatarbelakangi penerapan teknologi *instant messaging* di perpustakaan PDII-LIPI?**

BN: *Instant messaging* di perpustakaan LIPI telah dimulai sekitar tahun 2006-2007 pada saat pengembangan *website* PDII LIPI. Teknologi ini dianggap mampu menampilkan layanan PDII berupa layanan rujukan cepat yang dinamakan meja informasi. Seiring dengan pasang surutnya *website* PDII LIPI, baru pada tahun 2011, layanan meja informasi secara *online* ini dikelola kembali secara lebih baik lagi.

(lanjutan)

**ND: Bagaimana layanan *instant messaging* dianggap penting untuk diterapkan di perpustakaan khususnya layanan rujukan?**

BN: Layanan *instant messaging* menjadi penting karena layanan ini menyediakan pola komunikasi yang interaktif dengan pemustaka. Kebanyakan dan kebiasaan pemustaka itu kan yang serba cepat, ingin memperoleh informasi secara cepat dan itu bisa dijawab dengan menerapkan teknologi ini. Selain itu, seringkali pemustaka kesulitan untuk mendatangi perpustakaan PDII karena kendala jarak dan waktu. Dengan teknologi ini, hal tersebut dapat diatasi. Pemustaka cukup menggunakan komputer atau *laptop* mereka yang tersambung ke internet, sudah bisa mendapatkan layanan rujukan cepat dari pustakawan PDII.

**ND: Memang awalnya, ide darimana/ siapa yang mengusulkan untuk diadakannya layanan ini, Pak?**

BN: Ide ini berkembang sesuai dengan situasi perkembangan web PDII itu sendiri. Mungkin bisa dibilang awalnya saya yang mencetuskan karena waktu itu saya diberikan tugas untuk mengelola website PDII, kemudian saya tindaklanjuti dengan teman-teman *web developer*. Awalnya pengelola dan penanggungjawab *instant messaging* sendiri masih bersifat sukarela, yaitu Pak Djaenudin, pustakawan yang membantu saya dalam pengembangan *web* PDII. Akhir-akhir ini, layanan rujukan cepat melalui website tugasnya melekat dengan layanan *e-lib* PDII dan meja informasi, jadi sekarang petugasnya ditangani langsung oleh pustakawan yang bertugas, yaitu sdr. Wahid Nashihuddin.

(lanjutan)

**ND: Tapi mengapa memilih *yahoo!messenger* dari sekian banyak aplikasi *instant messaging*?**

BN: *Yahoo! Messenger* dipilih karena pada waktu itu berdasarkan pengamatan *email* ternyata akun yahoo yang paling banyak dipakai dan untuk pemasangannya di *website* PDII sangat mudah, hanya dengan memasukkan kode HTML yang sederhana, layanan tersebut sudah muncul di *website* PDII, *gitu* nadia.

**ND: Pak, jadi alasan mengintegrasikan layanan *yahoo!messenger* ke *web* PDII-LIPI?**

BN: *Nah* ya itu tadi, pemasangannya mudah dan sederhana.

**ND: Sejauh ini, apakah sudah melakukan upaya promosi untuk layanan *ym*? jika iya, bentuk promosinya seperti apa?**

BN: Promosi kita lakukan melalui *website* PDII, di sana dipasang kalimat seperti slogan “Anda bertanya kami menjawab”. Selain itu dalam berbagai kesempatan bertemu dengan pemustaka melalui diklat, seminar, kunjungan, dll, layanan ini diberitahukan pula kepada mereka.

**ND: Merasakan ada manfaatnya-kah dengan adanya layanan rujukan *instant messaging* ini?**

BN: Kita sebagai pustakawan mengetahui kebutuhan pemustaka. Layanan kita menjadi lebih cepat dan pemustaka puas.

(lanjutan)

**ND: Mengapa yang dipilih itu *yahoo messenger* versi *web* ya Pak, bukan yang versi *windows/ desktop*?**

BN: Karena layanannya melekat pada website PDII dan jika berbasis web itu, bisa dipantau dari mana saja, yang penting pustakawan kita online.

**ND: Menurut bapak, adakah kelebihan dan kekurangannya dari menggunakan *yahoo messenger* ini?**

BN: Kelebihannya tadi itu, sangat mudah pemasangan dan pengelolaannya, juga ada fitur arsip, jadi kita bisa lihat ada catatan pertanyaan yang sudah pernah ditanyakan. Juga karena berbasis *web*, jadi lebih mudah dipantau. Kekurangannya, karena fitur ini gratis ya, jadinya sering muncul jendela iklan yang terkadang dan emang mengganggu sih.

**ND: Adakah kendala yang berhubungan dengan teknis ketika sedang mengaktifkan layanan?**

BN: Kendala teknis tidak langsung berhubungan dengan layanan rujukan cepat tapi lebih banyak masalah jaringan internet jadi ya kadang-kadang putus koneksi.

**ND: Tapi Pak, setelah ini ada rencana untuk mengganti *yahoo messenger* versi *web* ini, menjadi versi *windows*?**

BN: Kalo untuk sementara ini sih kayaknya belum ada ya perihal rencana mengganti versi YM ini ke versi lain.

(lanjutan)

**ND: Harapan Bapak tentang layanan ini untuk pengembangan layanan *yahoo messenger*?**

BN: Menurut saya fitur ini sudah memadai untuk kebutuhan PDII saat ini sekarang yang kita lakukan hanya menyesuaikan dengan *update* dari pihak Yahoo saja.



## Lampiran 4: Log Percakapan *Instant Messaging*

### 4.6.1

edy\_pir: Selamat pagi

Meja Informasi: selamat pagi

edy\_pir: mau menanyakan data tentang produksi dan konsumsi buah dan sayur di indonesia

edy\_pir: untuk data terbaru tahun 2007

Meja Informasi: Produksi tanaman sayuran dan buah-buahan di Indonesia : survei pertanian

Penerbit : Jakarta: Biro Pusat Statistik, 1988-. Deskripsi Fisik : ... jil. Lokasi : ref. Kode Panggil : 635.021 Pro . Subjek : Vegetables - Indonesia - Statistics; Fruit - Indonesia - Statistics

Produksi tanaman sayuran dan buah-buahan di Indonesia : survei pertanian

Perp. mempunyai 1989, 1997, 2001, 2002, 2004

Meja Informasi: kami hanya mempunyai tahun-tahun tersebut

Meja Informasi: bila ingin menanyakan yang lebih tepat anda bisa tanya langsung ke situs deptan

Meja Informasi: terima kasih atas kunjungannya

edy\_pir: terimakasih atas informasinya

(lanjutan)

#### 4.6.2

rm\_endhar\_priyo: selamat siang ..

rm\_endhar\_priyo: pak / bu

Meja Informasi: selamat siang!

Meja Informasi: bisa kami bantu?

rm\_endhar\_priyo: saya librarian dari UNDIP

rm\_endhar\_priyo: saya tertarik dengan web lis ...

Meja Informasi: silakan!

rm\_endhar\_priyo: ada soft copinyakah ?

rm\_endhar\_priyo: saat ini saya sedang mendampingi pengelolaan perpustakaan sekolah di KUDUS

rm\_endhar\_priyo: mungkin WEBLIS bisa diaplikasikan di sana ..

---

Meja Informasi: setahu sy untuk softcopy tidak ada, tapi kalo mau beli bukunya bisa dipesan lewat email.

rm\_endhar\_priyo: lha trus sofwarenya bisa dapat dari mana ?

Meja Informasi: oh ia maaf, bukunya satu paket dengan sofwarenya dlm bentuk cd

rm\_endhar\_priyo: owh ...

rm\_endhar\_priyo: berapa yach ?

Meja Informasi: atau bisa download di: <http://www.unesco.org/isis/files/weblis.zip> Download WEBLIS now!, Download WEBLIS manuals (English)Download WWW-ISIS reference manuals (English Selengkapnya

(lanjutan)

#### 4.6.3

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>wuri indri: Selamat Pagi. Kantor kami berniat mengakreditasi jurnal ke LIPI, untuk itu kami membutuhkan buku "Pedoman Penampilan Majalah Ilmiah Indonesia", kami sudah mencoba mencari &amp; mendownload buku pedoman tersebut situs LIPI, tapi tidak ada, dimana kami bisa mendapatkannya ?</p> <p>Meja Informasi: maaf baru online</p> <p>wuri indri: ok gpp. saya dari LAN Bandung. Jadi bagaimana caranya supaya kami bisa mendapatkan pedoman tsb ?</p> <p>Meja Informasi: sebentar sy cek dulu ke perpust. sepertinya sih ada. tunggu yah!</p> <p>wuri indri: ok. Makasih</p> <p>Meja Informasi: ya kita punya koleksinya di perpust. tetapi stock habis belum cetak kembali. kalau mau fotokopi boleh</p> <p>Meja Informasi: atau ibu widuri datang ke pdii</p> <p>wuri indri: kalo bentuk file yang bisa di download dari situs ga ada yah ?</p> <p>Meja Informasi: kayaknya belum tuh</p> |
| <p>wuri indri: ok. kalau prosedur fotokopi bagaimana ?</p> <p>Meja Informasi: tidak ada prosedurnya. datang temukan bukunya langsung minta fk</p> <p>wuri indri: karna saya di bandung, jadi bisa minta difotokopikan lalu saya transfer uangnya ?</p> <p>Meja Informasi: bisa, caranya kirimkan transfer lewat bank Mandiri cabang Gd. Telkom Jakarta Selatan a.n. PDII-LIPI</p> <p>Meja Informasi: dgn no. 0700000089198</p> <p>wuri indri: jumlahnya ?</p> <p>Meja Informasi: bukunya kalo difk jumlahnya 25 hal. x RP. 250 jadi cuma 6250,- ditambah ongkos kirim paling 10.000 an]</p> <p>wuri indri: ok. saya hubungi bapak/ibu hari senin untuk kepastiannya. terima kasih</p> <p>Meja Informasi: hub. sy M. Djaenudin petugas online pdii</p> <p>Meja Informasi: terima kasih atas kunjungan dan kerjasamanya</p> <p>wuri indri: ok. terima kasih pa Djaenudin. excellent service</p>         |

(lanjutan)

#### 4.6.4

polibisnis2000: selamat siang

Meja Informasi: slamet siang kembali..

polibisnis2000: oya, adakah lpii menerbitkan jurnal? kalau mau menjadi kontributor syaratnya apa saja

Meja Informasi: khusus di PDII LIPI menerbitkan jurnal/majalah BACA topiknya ttg Dokumentasi dan informasi....kalo topik lain sesuai dengan pusat penelitiannya masing2

Meja Informasi: anda minatnya di bidang apa?

polibisnis2000: bidang komunikasi dan manajemen

Meja Informasi: Maaf kebetulan di LIPI tdk ada pusat penelitian komunikasi dan manajemen..kami sarankan ke tempat lain saja, terima kasih atas kunjungannya...

polibisnis2000: thank kembali

#### 4.6.5

mummy\_dkill: selamat siang

Meja Informasi: selamat siang kembali...ada yg bisa kami bantu?

mummy\_dkill: selamat siang

Meja Informasi: ia

mummy\_dkill: saya membutuhkan koleksi digital untuk laporan penelitian di bidang komputer

mummy\_dkill: prosedur bagaimana ya>

Meja Informasi: coba ke ke web pdii terus seaching di katalog kliknya dari Librtary and Information atau kunjungi isjd.pdii.lipi.go.id

mummy\_dkill: saya sudah ke alamat ini <http://elib.pdii.lipi.go.id/katalog/>

mummy\_dkill: tapi dokumennya tidak bisa diunduh

mummy\_dkill: saya mahasiswa pasca sarjana ilmu komputer UI, koleksi digital tsb saya butuhkan dalam penelitian saya

Meja Informasi: Koleksi yg bisa diunduh jika ada downloadnya

Meja Informasi: jika tdk ada berarti kami belum mengupload isinya, mohon maaf

Meja Informasi: atau kalo butuh silakan kirim email ke penelusuran@yahoo.com jika ingin memasan inf lebih lanjut.

mummy\_dkill: saya sudah kirim email kemarin, tpi belum mendapat jawaban

mummy\_dkill: saya bisa mengambilnya langsung di pdii lipi? kalau bisa prosedurnya bagaimana?

(lanjutan)

Meja Informasi: bisa nanti petugas perpustakaan bisa membantunya, silakan datang saja tidak ada prosedurnya bebas masuk, paling biasa fotokopi atau soft copy  
Meja Informasi: terima kasih atas kunjungannya...  
mummy\_dkill: soalnya saya membutuhkannya dalam jumlah yang besar sebagai data dalam eksperimen  
mummy\_dkill: apakah itu diperbolehkan?  
Meja Informasi: soal itu bisa nanti dikonsultasikan dengan pimpinan kami pak...  
mummy\_dkill: jadi saya langsung ke sana saja  
Meja Informasi: silakan pak...bisa ketemu ibu Chichi Sub Bidang Penelusuran It.6  
Meja Informasi: Sekali lagi terima kasih atas kunjungannya...  
mummy\_dkill: sama-sama

#### 4.6.6

ratn\_n: selamat siang  
Meja Informasi: selamat siang...kembali, ada yg bisa kami bantu?  
ratn\_n: iya makasih  
ratn\_n: saya ingin mencari artikel tahun 2005 dr pak Amin Rahayu bisa dicari dimana ya?  
Meja Informasi: maaf kalau bisa tahu, beliau menulis di jurnal apa?  
ratn\_n: yg saya dapat informasinya cuma begini  
ratn\_n: Amin Rahayu: 2005, Sejarah Pemberantasan Korupsi di Indonesia: Sejak Orde Lama Hingga Orde Reformasi, h.1, diakses dari <http://www.pdii.go.id>  
ratn\_n: Penulis adalah Analisis informasi Ilmiah pada Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah - LIPI,  
Meja Informasi: coba anda masuk ke [www.isjd.pdii.lipi.go.id](http://www.isjd.pdii.lipi.go.id)  
ratn\_n: baik saya coba  
ratn\_n: saya sdh masuk ke websitenya,tp artikelnya kok gak ketemu ya?  
ratn\_n: saya sdh coba dr pengarang dan dr judul  
Meja Informasi: ia, kami jg coba mencarikan...tp blom ketemu...mungkin tdk masuk jurnal....tp silakan aja anda ke pdii....browsing ke perpustakaan...  
Meja Informasi: oh ia kami jg punya no hp/telp beliau kalau anda berkenan..  
ratn\_n: oh, terimakasih sekali  
Meja Informasi: 081288785828  
ratn\_n: baik, terimakasih bantuannya  
ratn\_n: mudah2an beliau tidak terganggu saya hubungi ya  
Meja Informasi: ya...memang beliau tadinya kary. pdii tp sudah pindah ke kembudpar

(lanjutan)

ratn\_n: o begitu  
ratn\_n: mungkin tau sebaiknya saya hubungi beliau jam berapa  
Meja Informasi: tdk...coba saja hub. kalo tdk salah beliau lg kuliah lg S2/S3 di UI  
ratn\_n: baik kalo begitu  
ratn\_n: membantu sekali  
ratn\_n: kalo ada rate saya kasih bintang lima nih  
Meja Informasi: ya terima kasih atas kunjungan anda...  
ratn\_n: terima kaasih ya

#### 4.6.7

bagus bramantio: Yth Pak Wahid Nashihuddin, perkenalkan saya bagus brmantio, dan tertarik dgn buku "Energi Panas Bumi di Indonesia: Kebijakan Pengembangan dan Keputusan Investasi" (<http://www.pdii.lipi.go.id/read/2011/08/03/energi-panas-bumi-di-indonesia-kebijakan-pengembangan-dan-keputusan-investasi.html>)  
Mohon arahnya apabila saya ingin membelinya caranya bagaimana, tks – salam  
Saya: kami punya pak, tapi dilayankan di perpustakaan, bagaimana  
bagus bramantio: apakah maksudnya saya harus membelinya langsung di perpustakaan Pak?, apabila memang seperti itu alamat lengkapnya dimana pak, dan harganya berapa Pak? atau ada nomor yg dpt dihubungi, terima kasih sebelumnya  
Saya: bapak dapat memfotocopinya, perlembar Rp 250,- secara keseluruhan untuk alamatnya; PDII LIPI, Jln.Jend Gatot Subroto No.10-Jakarta  
bagusbramantio : bagaimana pak apakah ada solusi lain? tks pak, salam  
Saya: Solusi lain, bapak dapat menghubungi pihak penerbit di Badan Geologi Kementrian ESDM Bandung, di telp.Tlp.022-7213822, Fax.022-7213934  
bagusbramantio : baik pak terima kasih banyak atas infonya, salam

(lanjutan)

#### 4.6.8

awracantik: Assalamu'alaikum wr wb. MAS mau tanya

Saya: ya silakan

awracantik: mau tanya gmn cara dapetin buku pendidikan karakter di pesantren

Saya: silakan ibu cek dikatalo kami di <http://elib.pdii.lipi.go.id/katalog/>

awracantik: kita bisa beli g mas

Saya: kalau kami hanya layanan perpustakaan, kalau ada, paling bisa memfotocopi

awracantik: kemana sy bisa dpt buku itu karna sy lg nyusun skripsi judulnya model pendidikan karakter

Saya: kami punya buku;

Judul Pendidikan Karakter Di Pesantren Pengarang Ridwan Abdullah Sani ; Institusi Citapustaka Media Perintis Tahun Terbit 2011

awracantik: di gamedia uda ada belum mas? mohon bantuannya mas

Saya: kami kurang tahu, ibu cek langsung dikatalog gamedia

awracantik: nama sya asbullah. lg nyelesain skripsi di uin. kemarin sy sudah cek tp belum masuk

Saya: dengan judul di atas bagaimana, di perpustakaan kami sudah tersedia

awracantik: itu cocok dengan penelitian pustaka sy..gmn cara aksesnya

Saya: di katalog tadi yang sudah saya sebutkan

awracantik: syarat apa saja mas?

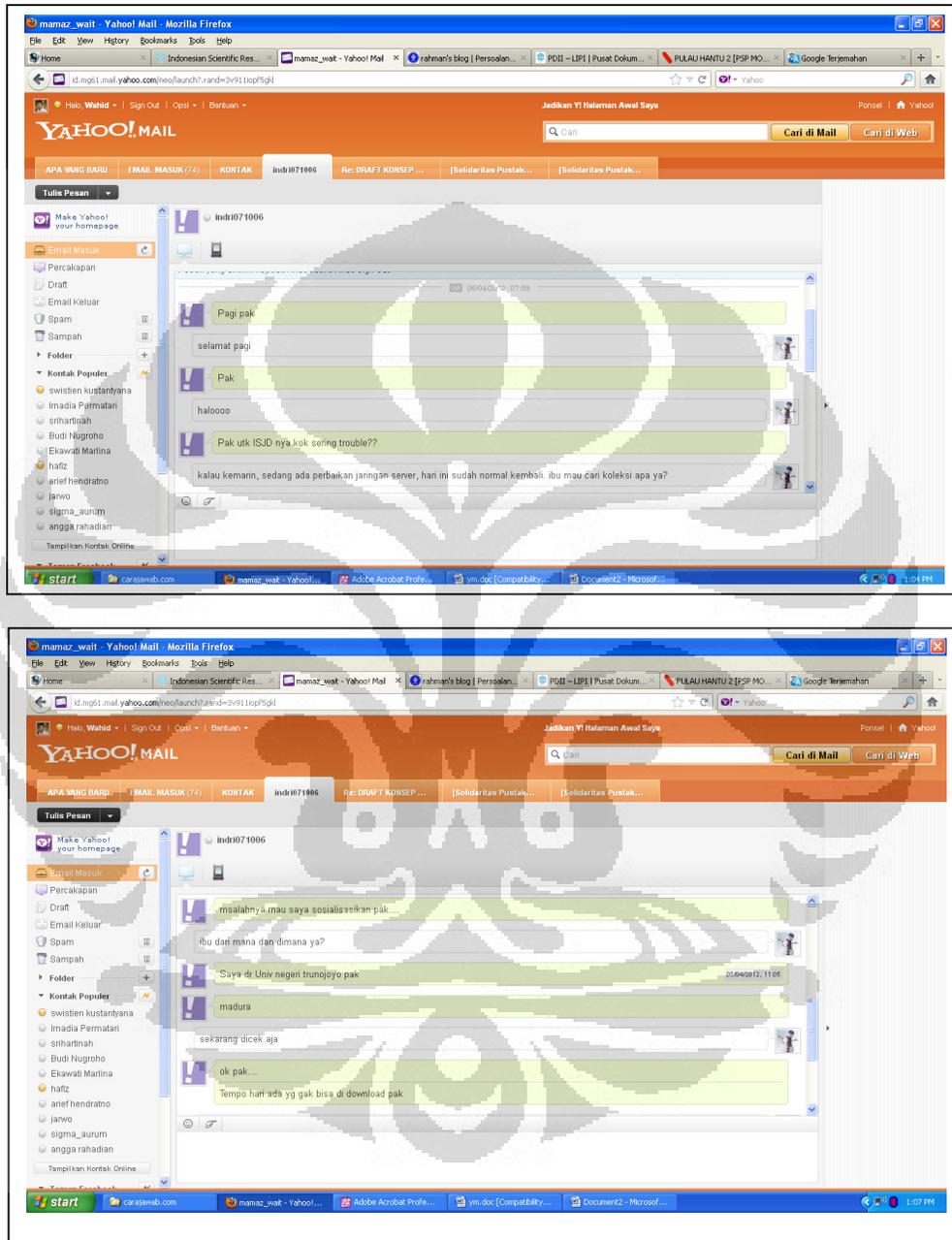
Saya: hanya bisa memfotokopi, langsung datang ke PDII

awracantik: boleh tau alamatnya

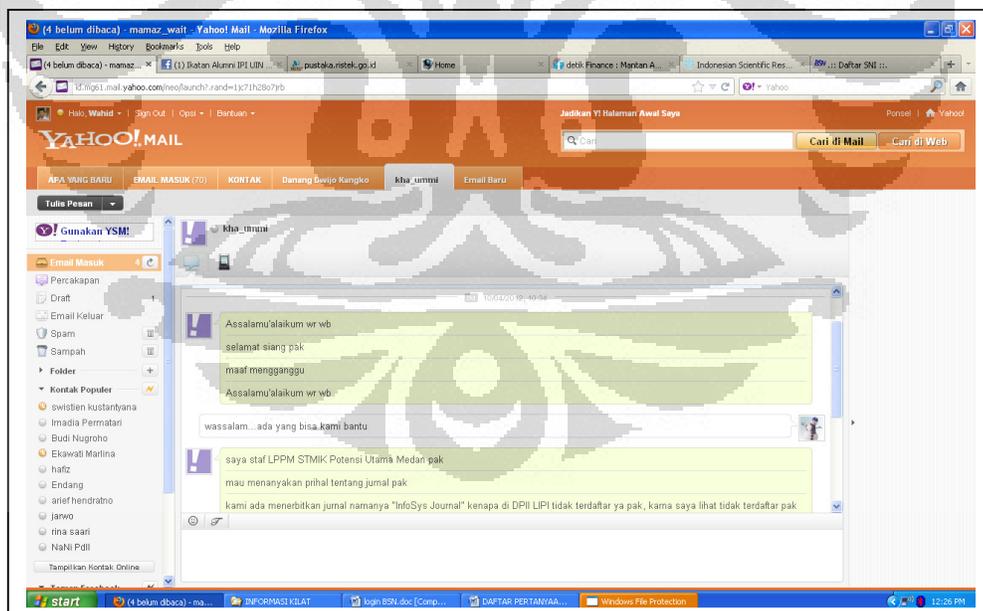
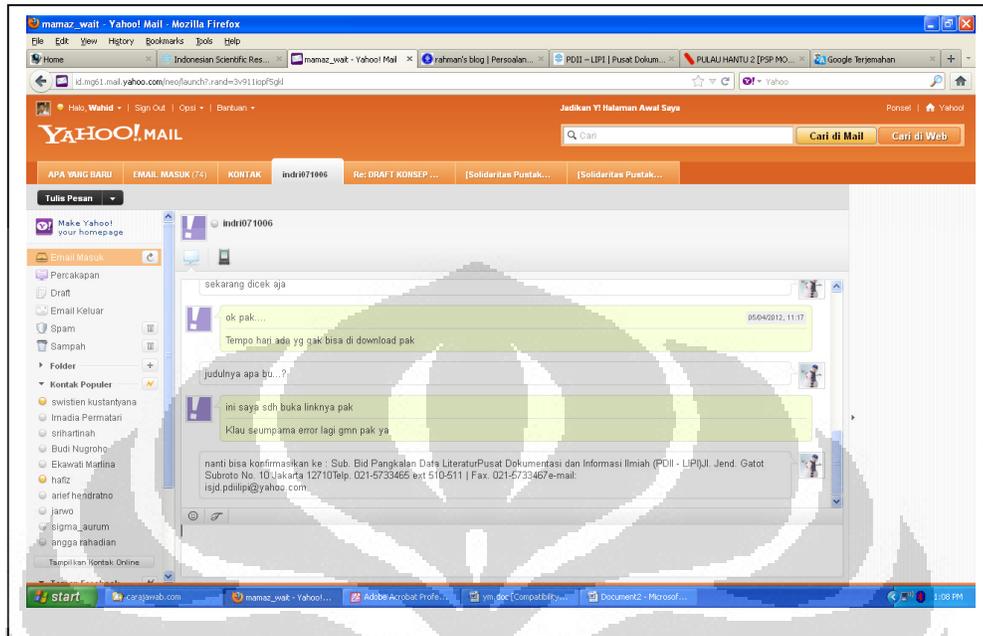
Saya: Jend.Gatot Subroto No.10-Jakarta 12710, Depan Kartika Candra

(lanjutan)

#### 4.6.9



(lanjutan)



(lanjutan)

