

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

Pada bab ini, penulis akan memaparkan dan menjelaskan tentang teori-teori yang ditemukan dalam literatur untuk menjelaskan tentang permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Tinjauan literatur ini berfungsi sebagai landasan teori yang nantinya akan digunakan dalam proses analisis data.

2.1 Perpustakaan Khusus

2.1.1 Definisi Perpustakaan Khusus

Menurut Arif Surachman (p.1), definisi perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang didirikan untuk mendukung visi dan misi lembaga-lembaga khusus dan berfungsi sebagai pusat informasi khusus terutama berhubungan dengan penelitian dan pengembangan. Biasanya perpustakaan ini berada di bawah badan, institusi, lembaga atau organisasi bisnis, industri, ilmiah, pemerintah, dan pendidikan misal perguruan tinggi, perusahaan, departemen, asosiasi profesi, instansi pemerintah dan lain sebagainya. Sedangkan definisi perpustakaan khusus menurut Standar Perpustakaan Khusus yaitu salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga pemerintah/ swasta, perusahaan atau 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 (Soekarman et al., 2002, p. 7).

2.1.2 Layanan

Menurut David Tyckoson (2001, p.184), perpustakaan khusus melayani anggota dari sebuah institusi tertentu, badan pemerintah, atau suatu organisasi. Agar efektif, perpustakaan harus memenuhi dan melayani kebutuhan informasi komunitasnya. Untuk menjadi berhasil, pustakawan harus mengetahui kebutuhan dari komunitas mereka dan mencerminkan kebutuhan-kebutuhan tersebut di dalam koleksi perpustakaan. Para pustakawan bertanggung jawab dalam membantu pemakai dalam menemukan apa yang mereka butuhkan. Inilah yang sekarang kita sebut dengan layanan rujukan.

2.2 Pengertian Perilaku

Perilaku adalah respon individu terhadap suatu stimulus atau suatu tindakan yang dapat diamati dan mempunyai frekuensi spesifik, durasi dan tujuan baik disadari maupun tidak. Perilaku merupakan kumpulan berbagai faktor yang saling berinteraksi. Sering tidak disadari bahwa interaksi tersebut sangat kompleks sehingga kadang-kadang kita tidak sempat memikirkan penyebab seseorang menerapkan perilaku tertentu. Karena itu amat penting untuk dapat menelaah alasan dibalik perilaku individu, sebelum ia mampu mengubah perilaku tersebut. (Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 2008). Widodo (2006, p.1) menambahkan bahwa perilaku manusia merupakan aktivitas pada diri individu yang tidak timbul dengan sendirinya, tetapi sebagai akibat adanya stimulus atau rangsang dari lingkungan maupun karena pengaruh diri individu sendiri atau kondisi internalnya.

Menurut Munandar (2001, p. 151) perilaku manusia ialah segala kegiatan yang dilakukan oleh manusia, baik yang secara langsung dapat diamati, seperti berjalan, menulis, duduk, berbicara, dan sebagainya, maupun yang tidak dapat diamati secara langsung, seperti berpikir, perasaan, motivasi, dan sebagainya. Perilaku yang tertutup ini dapat kita simpulkan melalui ungkapannya ke dalam perilaku terbuka.

2.3 Layanan Rujukan

Soejono Trimo memberikan definisi mengenai layanan referensi (rujukan) yaitu pemberian bantuan secara langsung dan bersifat personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan-keterangan tertentu (Djaenudin, 2008). Sedangkan pengertian layanan referensi menurut Isdijanto (2007, p. 17) adalah bantuan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan pemakai baik secara langsung maupun tidak langsung, hal ini dilakukan melalui jasa penelusuran, rujukan, rekomendasi, dan pengarahan kepada pemakai agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Menurut Lasa Hs (1995, p. 34), layanan rujukan lebih dititikberatkan pada pelayanan individu agar mereka mampu mendayagunakan sumber-sumber

rujukan itu. Kemandirian ini sangat penting untuk memperlancar tugas-tugas kepustakaan. Juga mereka akan lebih menghemat tenaga dan waktu.

Lebih dari itu, layanan ini memiliki tujuan-tujuan antara lain:

- a. Membimbing pengguna jasa perpustakaan agar memanfaatkan semaksimal mungkin akan koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan. Mereka diharapkan mampu mandiri dalam menggunakan sumber tersebut.
- b. Memilih sumber rujukan yang lebih tepat untuk menjawab pertanyaan dalam bidang tertentu.
- c. Memberi pengarahan kepada pengguna untuk memperluas wawasan mereka dalam suatu topik atau subjek, karena penjelasan suatu masalah diberikan oleh beberapa sumber dengan gaya yang berbeda.
- d. Mendayagunakan sumber rujukan semaksimal mungkin dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
- e. Tercapainya efisiensi tenaga, biaya, dan waktu.

Ada beberapa fungsi layanan referensi yaitu:

- a. 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.
- b. Informasi, yaitu memberikan informasi yang sesuai dengan permintaan pengguna, dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna.
- c. Bimbingan, yaitu memberikan bimbingan dalam menemukan bahan pustaka yang tepat sesuai keinginan pengguna, misalnya memberikan bimbingan dalam penggunaan katalog atau OPAC, pemakaian buku-buku referensi dan sebagainya.
- d. Pengarahan atau instruksi, yaitu memberikan pengarahan dan bantuan pada pengguna mengenai cara menggunakan perpustakaan maupun koleksi referensi.

- e. Bibliografi, yaitu menyusun bibliografi atau daftar publikasi untuk keperluan pengguna maupun untuk keperluan perpustakaan sendiri, atas permintaan maupun inisiatif perpustakaan.
- f. Penilaian atau evaluasi, yaitu menilai koleksi dan layanan referensi agar dapat memberikan layanan yang maksimal kepada pengguna perpustakaan.

Sedangkan tujuan pelayanan referensi menurut Bandono (1995, p. 7) adalah:

- a. Memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat.
- b. Memungkinkan pemakai melakukan penelusuran literatur atau informasi dengan pilihan yang lebih luas.
- c. Memungkinkan pemakai menggunakan koleksi referensi dengan tepat guna.

Yang menjadi titik sentral dalam layanan rujukan adalah meja rujukan/informasi (*reference/ information desk*). Lewat meja ini, pemakai dapat menemukan informasi yang ingin diketahui, dapat mengetahui layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan, siapa yang dapat dihubungi, dan sebagainya. (Katz dan Fraley, 1985, p. 50)

Menurut Sulistyono-Basuki (1991), penyediaan jasa informasi atau menjawab pertanyaan yang masuk ke perpustakaan merupakan salah satu fasilitas paling penting yang perlu disediakan perpustakaan. Biasanya banyak pertanyaan yang tampaknya sulit bagi pemakai dengan mudah dijawab oleh pustakawan yang cukup mengetahui koleksi perpustakaan, khususnya koleksi referensi, sehingga mampu mengetahui lokasi sumber yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan. Jadi, dapat dikatakan bahwa jasa informasi merupakan pemberian bantuan dari pustakawan kepada pemakai yang membutuhkan informasi tertentu.

Katz (2002, p.16-18) mengategorikan pertanyaan referensi menjadi empat jenis, yaitu:

- a. *Direction*

Pertanyaan jenis ini merupakan Pertanyaan ini bersifat umum. pertanyaan yang dapat langsung dijawab oleh pustakawan dengan cepat. pertanyaan-pertanyaan yang diajukan biasanya mengenai informasi yang berkaitan dengan perpustakaan secara umum. Misalnya “dimana letak katalog?”.

b. Ready reference

Jenis pertanyaan ini merupakan pertanyaan yang dapat langsung dijawab dengan menggunakan koleksi referensi yang ada di perpustakaan seperti direktori, almanak, ensiklopedia, kamus atau *handbook*. Pertanyaan yang diajukan biasanya bersifat sederhana, misalnya “berapa panjang sungai Amazon?”

c. Specific-search questions

Berbeda dengan pertanyaan *ready reference* yang biasanya dijawab dengan jawaban singkat yang diambil dari sumber referensi, jawaban yang diberikan pada pertanyaan jenis ini (*Specific-search questions*) biasanya dilakukan dengan memberikan dokumen yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemakai

d. Research

Jenis pertanyaan ini biasanya diajukan oleh orang yang mencari informasi yang spesifik yang digunakan untuk keperluan pekerjaannya. Pertanyaan jenis ini sering diajukan oleh seorang profesor, ilmuwan, atau orang-orang yang membutuhkan data atau informasi mengenai suatu masalah atau topik.

Pada dasarnya layanan rujukan diberikan kepada pemakai, khususnya pemakai yang baru pertama kali atau kurang memiliki pengetahuan dalam mengenai bagaimana cara menggunakan perpustakaan. Oleh karena itu, pelayanan referensi dapat berjalan dengan baik apabila petugas referensi memperhatikan masyarakat yang dilayaninya. Berbeda yang dilayani berbeda pula kebutuhannya. Di samping itu, pustakawan referensi juga harus menyediakan sumber-sumber yang dapat memberikan informasi yang tepat kepada pemakai. Oleh karena itu, dengan adanya layanan rujukan di suatu perpustakaan diharapkan dapat

membantu pemakai dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan secara efektif dan efisien.

2.4 Pustakawan Rujukan

Di setiap perpustakaan biasanya terdapat layanan rujukan/ referensi. Sudah sepantasnya terdapat pustakawan yang bertugas di layanan tersebut. Pustakawan yang bertugas di layanan referensi biasanya disebut dengan pustakawan rujukan/ referensi. Yang menjadi tugas pustakawan rujukan salah satunya adalah menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai.

Menurut Mohamad Djaenudin (2008), syarat-syarat untuk menjadi pustakawan referensi/ rujukan, di antaranya adalah:

- a. Sebaiknya seorang yang pandai bergaul, komunikatif, dan memiliki perhatian
- b. Siap melayani dan menolong
- c. Memiliki daya imajinasi yang luas
- d. Cepat tanggap terutama dalam mengantisipasi pertanyaan
- e. Mengenal dengan baik siapa yang akan dilayani
- f. Dapat mengoperasikan semua fasilitas yang ada di perpustakaan seperti katalog manual, katalog terpasang (OPAC), serta alat-alat penelusuran lain.
- g. Mempunyai pengetahuan yang luas tentang jenis koleksi.
- h. Menghindari jawaban “tidak tahu”. Karena petugas harus bisa menunjukkan alternatif sumber informasi lain yang bisa memenuhi kebutuhan informasi penggunanya.

Sama seperti syarat-syarat petugas referensi yang dikemukakan oleh Soepomo (1994, p. 8-9), antara lain:

- a. Harus sudah menguasai betul hal-hal yang berhubungan dengan perpustakaan dimana ia bekerja, meliputi koleksi, struktur organisasi, dan misi serta tujuan dari badan yang mendirikan perpustakaan itu.

- b. Harus cepat tanggap, mengantisipasi pertanyaan yang diterima baik mereka yang datang langsung maupun lewat telepon
- c. Dapat mengoperasikan semua piranti/ peralatan yang ada di perpustakaan dalam rangka menunjang kegiatannya.
- d. Mempunyai kemauan untuk ingin tahu yang tinggi dan jangan menempatkan petugas layanan referensi yang mempunyai sifat cepat bosan, masa bodoh dan sejenisnya.
- e. Supel dan pandai bergaul.
- f. Hindarkan jawaban dengan istilah tidak tahu, karena hal ini merupakan hal yang tabu bagi petugas layanan referensi.

Purwani Istiana (2005, p. 15) menyatakan bahwa “tidak ada artinya tata ruang yang menarik dan koleksi referensi yang lengkap, jika pustakawan yang memberikan pelayanan tidak ramah, penampilan tidak rapi, terkesan enggan memberikan bantuan, dsb. Hal ini akan sangat berpengaruh terhadap keinginan pengguna untuk kembali lagi ke perpustakaan”.

David A. Tyckoson menyatakan bahwa pustakawan rujukan seharusnya bersedia untuk melayani, menginterpretasikan pertanyaan yang diajukan oleh pemakai, memformulasikan sebuah strategi penelusuran, mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang potensial, dan mengkomunikasikan sebuah jawaban kepada pemakai. Pemakai akan merasa senang untuk berinteraksi dengan pustakawan rujukan jika pustakawan rujukan tersebut bersedia melayani pemakai, mendengarkan pertanyaan yang diajukan oleh pemakai, memandu pemakai dalam proses penelusuran, dan mengkomunikasikan hasil dari penelusuran tersebut (Blandy, Martin dan Strife, 1992, p. 159).

Dengan perkembangan teknologi informasi dewasa ini menurut Umar Falahul Alam (2008), peran pustakawan rujukan mengalami perkembangan yang menarik, yaitu suatu perkembangan *performance* layanan dengan menyesuaikan situasi riil yang diakibatkan dari dampak banjirnya informasi, khususnya dengan informasi yang terekam dalam dunia web maupun oleh banyaknya *search engine* yang tersedia. Pustakawan layanan rujukan merupakan jembatan atau mediator

yang menghubungkan antara pemakai perpustakaan (pemustaka) dan informasi. Dengan membanjirnya informasi seperti saat ini pustakawan rujukan harus berupaya untuk melakukan perubahan paradigma layanan, dikarenakan informasi yang dikemas sekarang ini begitu mudah untuk diakses.

Blandy, Martin dan Strife (1992, p. 168-172) mengelompokkan beberapa jenis indikasi dari pelayanan yang diberikan oleh pustakawan rujukan, antara lain:

1. Aspek Ketersediaan

Indikator positif

a. *The librarian arrives for reference duty on time.*

Datang dengan tepat waktu memberikan tanda bahwa pustakawan siap untuk melayani pemakai.

b. *The librarian makes eye contact with potential patrons.*

Kontak mata dengan pemakai memberikan tanda bahwa pustakawan siap untuk memberikan bantuan.

Indikator negatif

a. *The librarian erects barriers at the reference desk.*

Pustakawan yang menutupi dirinya dengan buku yang ditegakan atau barang lainnya memberikan tanda kepada pemakai bahwa ia tidak bisa diganggu dengan pertanyaan.

b. *The librarian works on paperwork while at the desk.*

Seorang pustakawan yang sedang sibuk dengan melakukan pekerjaan lain, memberikan tanda kepada pemakai bahwa ia sedang tidak bisa diganggu.

c. *The librarian talks to colleagues or friends while at the desk.*

Pemakai akan merasa segan untuk mendekati seorang pustakawan yang sedang berbincang-bincang dengan temannya.

2. Kemampuan Berkomunikasi

Indikator positif

a. *The librarian actively listens to the patron.*

Pustakawan yang menyimak pertanyaan yang diajukan oleh pemakai akan diberikan tingkat keandalan yang lebih tinggi oleh pemakai.

b. *The librarian asks the patron open-ended questions.*

Pustakawan yang mengajukan pertanyaan yang bersifat bebas dapat memperoleh informasi yang lebih banyak dari pemakai tanpa menuntut mereka untuk memberikan jawaban yang spesifik.

c. *The librarian restates the question for the patron.*

Pengulangan pertanyaan yang telah diajukan pemakai oleh pustakawan bertujuan untuk memperjelas pemahaman mereka terhadap pertanyaan yang diajukan oleh pemakai.

d. *The librarian explains the rationale for selecting the strategies and materials used.*

Pustakawan melayani pemakai dalam hal penggunaan bahan-bahan atau pemilihan strategi penelusuran akan memberikan pelajaran kepada pemakai sehingga mereka dapat menjadi pemakai perpustakaan yang mandiri.

Indikator negatif

a. *The librarian interrupts the patron.*

Para pustakawan yang menyela pemakai selama proses pengajuan pertanyaan akan mengakibatkan kesimpulan yang diperoleh tidak tepat.

b. *The librarian speaks in a rude or condescending tone.*

Pustakawan mungkin saja menginterpretasikan dan merespon pertanyaan dengan suara lantang. Tindakan tersebut akan membuat pemakai berpikir bahwa hal tersebut memang merupakan bagian dari layanan yang ada di perpustakaan.

c. *The librarian does not ask clarifying questions.*

Pustakawan mungkin saja merasa bahwa jawaban yang ia berikan sudah benar, padahal jawaban yang ia berikan bukan merupakan informasi yang pemakai butuhkan.

- d. *The librarian provides a response without discussing the methods used in achieving that response.*

Pustakawan hendaknya memberikan penjelasan mengenai cara pemilihan sumber-sumber yang tepat. Jadi, pustakawan tidak hanya memberikan sebuah jawaban kepada pemakai (misalnya mengenai lokasi sumber), tetapi ia juga harus membimbing pemakai agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkannya.

3. Memberikan perhatian kepada pemakai

Indikator positif

- a. *The librarian takes the patron to the source.*

Pustakawan yang berjalan bersama pemakai menuju ke lokasi sumber memiliki tambahan waktu untuk mendiskusikan mengenai informasi yang dibutuhkan oleh pemakai tersebut.

- b. *The librarian explains how to use reference tools.*

Pustakawan harus menjelaskan bagaimana cara menggunakan sumber-sumber rujukan karena banyak pemakai yang tidak *familiar* dengan sumber-sumber rujukan.

- c. *The librarian checks back with patrons after they have been working for a period of time.*

Para pemakai akan menghargai pustakawan yang menindaklanjuti (mengecek kembali) penelusuran rujukannya. Jadi setelah pustakawan rujukan memberikan jawaban kepada pemakai, sebaiknya ia juga memastikan bahwa jawaban yang diberikan apakah sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pemakai.

Indikator negatif

- a. *The librarian makes vague referrals to areas or sources.*

Pustakawan memberikan sumber atau lokasi yang tidak tepat kepada pemakai.

- b. *The librarian interrupts one patron to receive a telephone call or to work with another.*

Pustakawan yang menyela pekerjaan akan memberikan tanda kepada pemakai bahwa yang lain lebih penting. Hal tersebut akan membuat pemakai merasa frustrasi untuk mengajukan pertanyaan.

Bukan tidak ada artinya keberadaan pustakawan rujukan di suatu perpustakaan, tetapi pustakawan rujukan memiliki peran yang cukup penting guna menjalankan visi dan misi perpustakaan, yang salah satunya memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pustakawan rujukan memiliki fungsi yang cukup signifikan bagi masyarakat yang dilayaninya. Dalam menjalankan tugasnya, pustakawan rujukan memiliki beberapa fungsi, seperti yang diungkapkan oleh Green yang dikutip oleh David Tyckoson (2001, p.186), fungsi pustakawan rujukan antara lain:

- a. Memberikan instruksi kepada pemakai bagaimana cara menggunakan perpustakaan.
- b. Menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai.
- c. Membantu pemakai dalam memilih sumber-sumber.
- d. Mempromosikan perpustakaan kepada komunitasnya.

Fungsi tersebut tidak akan berjalan dengan lancar, jika di dalam diri pustakawan rujukan tersebut tidak memiliki sifat atau ciri-ciri sebagaimana seorang pustakawan rujukan harus bertindak, dalam hal ini bagaimana ia harus menjalankan tugasnya dengan baik dan dapat melayani pemakai dengan semaksimal mungkin. Richard E. Bopp dan Linda C. Smith (2001, p. 49-51) memberikan beberapa karakteristik dari pustakawan rujukan yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam interaksi dalam layanan rujukan, karakteristik-karakteristik tersebut antara lain:

1. Kedisiplinan.

Pustakawan harus menerapkan teknik komunikasi yang dibutuhkan untuk memahami pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemakai dan juga harus berhasil mengembangkan strategi penggunaan sumber-sumber yang tersedia untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut secara efektif. Selain itu, pustakawan harus berbicara dengan menggunakan bahasa pemakai (tidak menggunakan jargon dalam kepustakawanan). Di dalam teknik wawancara, hal tersebut akan sia-sia jika pustakawan tidak memiliki mental disiplin untuk menggunakan pengetahuan tersebut dalam pekerjaannya sehari-hari.

2. Berkeinginan untuk menolong

Dalam beberapa kesempatan, sikap berkeinginan menolong sebaiknya diekspresikan oleh pustakawan rujukan dalam bentuk pendekatan, keramahtamahan, berpandangan terbuka, dan bersedia menolong setiap pemakai.

3. Sensitifitas

Pustakawan rujukan yang sensitif dengan cepat menyadari gaya komunikasi yang mana yang tepat untuk tiap-tiap pemakai. Lagipula, pustakawan rujukan harus menunjukkan sensitifitas dalam melayani kelompok-kelompok pemakai tertentu seperti anak-anak, mahasiswa (atau orang tua) dari negara lain, orang-orang dengan ketidakmampuan (cacat), atau orang-orang yang tidak terbiasa menggunakan komputer atau perpustakaan pada umumnya.

4. Kesabaran/ ketelatenan

Kesabaran/ ketelatenan merupakan kualifikasi yang paling penting dalam pekerjaan rujukan.

5. Pengetahuan yang luas

Pengetahuan yang luas dan minat yang beraneka ragam dapat membantu pustakawan rujukan dalam memahami pertanyaan yang diajukan pemakai dengan lebih cepat dan menerjemahkannya ke dalam bahasa bibliografi.

6. Memiliki pengetahuan mengenai sumber-sumber rujukan

Pengetahuan mengenai sumber-sumber rujukan sangat penting khususnya dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemakai secara efektif dan efisien.

Dalam penelitian ini, penulis memberi batasan pada pengertian pustakawan rujukan, yaitu pustakawan yang bekerja di bagian rujukan (dan bertugas membantu pemakai dalam menemukan informasi penelusuran informasi) yang dibutuhkan dan dalam memanfaatkan sumber-sumber rujukan yang ada di perpustakaan.

2.4.1 Perilaku Pustakawan Rujukan

Perilaku positif atau negatif dari petugas rujukan menjadi faktor penting dalam menentukan apakah layanan rujukan tersebut dapat dikatakan berhasil atau gagal. Hal ini berkaitan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Gers and Seward (1985, p. 32-35) yang dikutip oleh American Library Association yang tertuang di dalam *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* (2004) menyatakan bahwa “perilaku mempunyai pengaruh yang kuat pada kinerja”, dan pernyataan yang diajukan oleh Whitlatch (1990, p. 205-220) yaitu “sopan santun, ketertarikan, dan rasa ingin membantu harus tercermin dari diri seorang pustakawan dalam menunjang keberhasilan dari layanan rujukan. Perpustakaan harus memilih dan mempertahankan petugas perpustakaan yang memiliki karakteristik-karakteristik tersebut, yaitu mewujudkan layanan berorientasi terhadap pemakai. Selain itu, di dalam *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* (2004) juga dijelaskan mengenai hal-hal yang perlu dilakukan oleh pustakawan rujukan dalam melayani pemakai perpustakaan, yaitu antara lain:

1. Membangun kontak mata dengan pemakai, dan menyambut kedatangan pemakai melalui bahasa tubuh, dan
2. Memberikan sapaan ramah kepada pemakai untuk memulai percakapan, dapat dimulai dengan berdiri, menghampiri, atau lebih mendekati pemakai.

3. Mengelilingi daerah layanan rujukan dan menawarkan bantuan kapanpun bila dimungkinkan. Pustakawan harus selalu berada untuk pemakai dengan menawarkan bantuan daripada hanya menunggu pemakai datang ke meja rujukan. Untuk mencapai keberhasilan dalam melayani pemakai, pustakawan harus:

- a. Mendekati pemakai dan menawarkan bantuan dengan mengatakan. “apakah anda sudah menemukan apa yang anda cari?”, “ada yang dapat saya bantu?”
- b. Periksa kembali perkembangan pencarian yang dilakukan oleh pemakai.
- c. Menatap ke arah pemakai ketika berbicara dan mendengarkan
- d. Menjaga kontak mata dengan pemakai ketika melayani pemakai
- e. Memberikan tanda pemahaman terhadap kebutuhan pemakai melalui konfirmasi verbal atau non-verbal, seperti menganggukkan kepala, memberikan *momentary* atau pertanyaan singkat.

Mary L. Radford (1998) mengamati interaksi referensi selama 37 jam, wawancara dengan 155 pemakai yang mendekati 34 pustakawan sebagai relawan. Tujuannya adalah untuk melihat dampak perilaku pustakawan untuk mendekati pemakai. Ia mengidentifikasi lima faktor yang diindikasikan oleh pemakai yang secara positif membentuk keputusan pemakai untuk bertanya kepada pustakawan rujukan:

1. *Initiation*. Pustakawan memulai interaksi dengan menggunakan salah satu dari isyarat non verbal: kontak mata, bahasa tubuh, mendekati pemakai.
2. *Availability*. Pustakawan mengindikasikan ketersediaannya dengan dia ada di tempat, mendekati pemakai, kontak mata, atau memberikan perhatian kepada pemakai secara non verbal.

3. *Proximity*. Pemakai biasanya mendekati pustakawan yang terdekat dengan dirinya.
4. *Familiarity*. Pemakai yang sudah pernah bertanya kepada seorang pustakawan, dia akan bertanya lagi kepada pustakawan yang sama.
5. *Gender*. Pemakai lebih nyaman untuk mendekati pustakawan wanita.
(Cassell dan Uma Hiremath, 2006, p. 17)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Lucy Dhamayanti (2004) dengan judul penelitian “Interaksi antara petugas layanan rujukan dan pemakai perpustakaan dalam melakukan layanan rujukan: studi kasus manajemen layanan rujukan di Perpustakaan Nasional” yaitu pada waktu interaksi pustakawan layanan rujukan dan pemakai terlihat penggunaan bahasa non verbal dalam menjawab pertanyaan rujukan, misalnya menunjuk dengan jari ke arah katalog. Selain itu, perilaku petugas layanan rujukan tidak selalu menunjukkan sikap untuk mudah didekati.

Kay Ann Cassell dan Uma Hiremath (2006, p. 26) menyatakan bahwa dalam melakukan wawancara referensi yang baik, pustakawan harus mengevaluasi kemampuannya dan berusaha untuk memperbaikinya. Hal-hal yang perlu dilakukan oleh pustakawan referensi antara lain:

- a. Melakukan pendekatan. Ini artinya pustakawan harus terlihat santai dan terbuka, serta tidak terlihat sibuk sehingga pemakai tidak merasa segan untuk mengajukan pertanyaan.
- b. Melatih kemampuan mendengarkan secara aktif. Mendengarkan kata demi kata dari apa yang diajukan oleh pemakai dapat membantu pustakawan merasa yakin bahwa ia mengerti mengenai pertanyaan yang diajukan.
- c. Mengembangkan pengetahuan mengenai sumber-sumber rujukan. Menambah pengetahuan mengenai sumber-sumber rujukan secara berkelanjutan merupakan hal penting dalam membantu pemakai.
- d. Melatih dalam menindaklanjuti pertanyaan dan menutup wawancara. Keduanya sangat penting dalam memastikan bahwa pertanyaan sudah terjawab dan memberikan rasa nyaman kepada pemakai untuk kembali lagi ke perpustakaan.

2.5 Pemakai Layanan Rujukan

Dalam proses rujukan, pemakai adalah orang yang mengajukan pertanyaan pada pustakawan rujukan. Pemakai yang meminta layanan rujukan umumnya mewakili pemakai yang kurang berpengalaman dengan sistem perpustakaan dan kurangnya pemahaman mereka mengenai cara menggunakan perpustakaan.

Menurut Syihabuddin Qalyubi, et.al (2003, p. 253-254) ada berbagai sifat dan karakter pengguna yang perlu dipahami agar pustakawan dapat menghadapinya dengan baik. Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi pengguna:

- a. pendiam dapat dihadapi dengan penyambutan secara ramah untuk menarik perhatiannya,
- b. tidak sabar, dapat mengemukakan bantuan kita secara maksimal dan secepat mungkin,
- c. banyak bicara dengan menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasannya,
- d. banyak permintaan, dengarkan dan segera penuhi permintaannya serta minta maaf dan memberi alternatif lain apabila permintaan tidak tersedia,
- e. peragu, dengan memberi kepercayaan, tenang, dan tidak memberikan banyak pilihan namun mengikuti seleranya,
- f. senang membantah harus dihadapi dengan tenang, dan jangan pernah terpancing untuk berdebat,
- g. lugu dihadapi dengan menerima apa adanya, menanyakan keperluannya dan melayani berdasarkan permintaan,
- h. siap mental, dihadapi dengan membiarkannya memilih yang dikehendaki, tanpa banyak bertanya, memuji pemakai dan ucapkan terimakasih atas kunjungannya,
- i. yang curiga dihadapi dengan memberikan jaminan yang baik dan jangan tunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul,
- j. yang sombong hadapi dengan tenang, sabar menghadapi sikapnya dan tidak terlalu serius, serta berikan kesan bahwa pengguna tersebut perlu dihormati.

Dwi Surtiawan (2008) mengatakan bahwa dalam kaitannya dengan kualitas layanan perpustakaan, selain dapat menggunakan seluruh layanan yang ada di perpustakaan, setiap pemakai juga mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat dan responsif dari petugas perpustakaan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Supriadi, dkk. (2004) yang menyimpulkan bahwa perhatian pustakawan dalam melayani pengguna perlu lebih ramah dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu disarankan agar pustakawan yang bertugas di bidang layanan perlu ditambah wawasan mengenai konsep layanan yang berorientasi pengguna/*user oriented* (Irianti, p. 3). Selain itu, Handayani, dkk. (2004, p. 311) dalam penelitiannya, menyimpulkan bahwa dari lima dimensi (indikator) kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan, ada dua dimensi yang tidak sesuai dengan harapan pengguna. Kedua dimensi tersebut adalah ketanggapan dan jaminan yang meliputi: kesediaan pustakawan membantu pengguna menemukan informasi, ketanggapan pustakawan terhadap masalah yang disampaikan oleh pengguna, sikap ramah pustakawan, dan komunikasi pustakawan dengan pemakai.