

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Untuk memahami permasalahan dalam penelitian ini, perlu adanya penjelasan mengenai dasar teori yang digunakan. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini dijabarkan lebih lanjut sebagai berikut.

2.1.1 Konsep Kebutuhan Informasi Pemustaka

Di era teknologi informasi yang makin berkembang membuat orang-orang menemukan informasi yang diinginkan dengan mudah. Akan tetapi, tidak semua informasi yang tersedia di internet ataupun media lainnya sesuai dengan kebutuhan informasi mereka. Kebutuhan informasi merupakan informasi yang diinginkan seseorang untuk pekerjaan, penelitian, kepuasan rohaniah (Sulistyo-Basuki, 2004). Munculnya kebutuhan informasi disebabkan oleh kesenjangan pengetahuan atau *Anomalous State of Knowledge (ASK)*, dan kesenjangan inilah yang mendorong seseorang mencari informasi untuk memenuhi kebutuhannya (Belkins, 1978).

Sulistyo-Basuki (2004) juga mengemukakan bahwa kebutuhan informasi ditentukan oleh beberapa hal sebagai berikut:

1. Kisaran informasi yang tersedia.
2. Penggunaan informasi yang akan digunakan.
3. Latar belakang, motivasi, orientasi, profesi, dan karakteristik masing-masing pemustaka

4. Konsekuensi penggunaan informasi.

Adapun kebutuhan informasi pemustaka menurut Fitria Tjiptasari (2017) dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Informasi seputar materi pembelajaran atau pekerjaan.
2. Informasi mengenai pengetahuan umum yang bukan seputar pembelajaran atau pekerjaan.
3. Informasi untuk rekreasi diri (menghibur diri).

Berdasarkan uraian teori kebutuhan informasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan informasi pemustaka yang salah satunya dipengaruhi oleh latar belakang profesi meliputi informasi mengenai ekonomi, sosial budaya, hukum, kesehatan, teknologi, lingkungan, statistik, pendidikan, sejarah, bahasa, koleksi referensi, karya umum, novel, komik, hingga akses internet yang cukup banyak dimanfaatkan pemustaka. Kebutuhan informasi setiap orang tidaklah sama. Hal tersebut disebabkan oleh latar belakang profesi, keingintahuan untuk mempelajari sesuatu, serta faktor lingkungan dan sosial. Faktor-faktor tersebut membuat kebutuhan informasi pemustaka menjadi beragam macamnya. Adapun kebutuhan informasi juga menentukan bagaimana seseorang melakukan pencarian terhadap informasi yang diinginkan.

2.1.2 Konsep Layanan Referensi

Makalah pertama yang membahas layanan referensi ditulis Samuel Green di mana istilahnya adalah "*personal intercourse between librarians and readers*", lalu berubah menjadi "*aid to readers*" dan dikenal luas dengan istilah "*assistance to*

readers” yang kemudian menjadi ujung layanan referensi hingga saat ini. Layanan referensi sering ditemui di perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan umum, merupakan cara untuk membantu pemustaka menemukan informasi yang mereka cari dan secara langsung mengatasi kebutuhan pemustaka. Bunge (1999) menyebut layanan referensi menyediakan bantuan pribadi kepada pemustaka dalam pencarian informasi. Sumardji (1992) menyebutkan bahwa layanan referensi adalah layanan yang membantu pemustaka menemukan informasi dengan cara menerima pertanyaan yang diajukan pemustaka, serta bimbingan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan. Sedangkan menurut Casell (2009), layanan referensi merupakan sebuah fasilitas yang menghubungkan pemustaka dengan informasi yang dibutuhkan.

Adapun fungsi dari layanan referensi yang dikemukakan Samuel Green dalam Bopp (2011:9) adalah sebagai berikut,

1. Mengajarkan pemustaka bagaimana menggunakan perpustakaan dan sumber dayanya.
2. Menjawab pertanyaan pemustaka.
3. Membantu pemustaka menyeleksi koleksi yang tepat.
4. Mempromosikan perpustakaan dalam komunitas.
5. Menyediakan berbagai informasi yang nyata dan singkat dalam “*ready reference*”.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan referensi merupakan sebuah layanan perpustakaan yang membantu pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan.

2.1.3 Konsep Pustakawan Referensi

Dalam sebuah perpustakaan terdapat seorang pustakawan yang mengelola koleksi dan memberikan layanan kepada pemustaka. Menurut UU No. 43 Tahun 2007 pustakawan merupakan seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Berdasarkan UU No.43 Tahun 2007, secara umum tugas pokok dan fungsi pustakawan sendiri meliputi pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Disebutkan juga pada PP No.24 Tahun 2014 pasal 34, seorang pustakawan diharuskan memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal yang sebagai berikut:

- a. Kompetensi profesional mencakup aspek pengetahuan, keahlian, dan sikap kerja.
- b. Kompetensi personal mencakup aspek kepribadian dan interaksi sosial.

Menurut Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No 24 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Pustakawan menyebutkan bahwa, kompetensi pustakawan merupakan perpaduan antara pengetahuan, sikap, dan keterampilan yang dapat dipakai sebagai tolok ukur guna mengetahui sejauhmana kemampuan seorang pustakawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidangnya. Adapun penjabaran standar kompetensi pustakawan yang sebagai berikut:

1. Kompetensi profesional yang mencakup:
 - a. Menyeleksi bahan pustaka.
 - b. Melakukan pengolahan bahan pustaka.
 - c. Melakukan penyimpanan dan perawatan koleksi.
 - d. Melakukan pelayanan pemustaka.
 - e. Melakukan pengembangan kepustakawanan.
 - f. Melakukan pengembangan bahan pustaka.
2. Kompetensi personal yang mencakup:
 - a. Sopan dalam bersikap dan berkomunikasi.
 - b. Ramah dan tanggap dalam melayani pemustaka.
 - c. Cermat dalam menyeleksi dan mengembangkan bahan pustaka.
 - d. Cermat dalam mengidentifikasi informasi.
 - e. Teliti dan hati-hati dalam mengolah bahan pustaka.
 - f. Sabar dan hati-hati dalam merawat bahan pustaka.

Kompetensi yang telah diuraikan tersebut tentu dibutuhkan seorang pustakawan dalam melakukan tugasnya memberikan layanan kepada pemustaka. Salah satu layanan perpustakaan ialah layanan referensi. Layanan referensi tidak dapat berjalan dengan baik tanpa peran pustakawan referensi. Bopp dalam Tri Widowati (2012) mendefinisikan pustakawan referensi ialah seseorang yang memiliki keahlian dalam memberikan jasa layanan referensi kepada pemustaka, sebagai penghubung antara pemustaka dengan informasi yang mereka butuhkan. *Reference and User Service Services Association (RUSA)* (2003) menyatakan pustakawan referensi adalah pustakawan yang membantu, memberi saran dan

bimbingan, serta instruksi kepada pemustaka yang mengakses langsung maupun tidak langsung. Adapun Melvil Dewey menjadi orang pertama yang memperkerjakan staf dengan sebutan pustakawan referensi, ketika dirinya mengelola perpustakaan di *Columbia College*. Begitu juga dengan pustakawan referensi yang dituntut memiliki kedua kompetensi tersebut.

Green dalam Bopp (2011:12) menguraikan bahwa fungsi pustakawan referensi adalah untuk menginstruksikan pemustaka tentang perpustakaan. Instruksi yang dapat dilakukan adalah instruksi langsung dan tidak langsung. Dalam instruksi langsung, pustakawan berkomunikasi langsung kepada pemustaka. Instruksi tersebut dapat dilakukan dalam lingkungan komunitas, lokakarya, atau kelas. Sedangkan instruksi tidak langsung, pustakawan mengkomunikasikannya melalui alat seperti katalog, bibliografi, database, ataupun sumber referensi tertentu.

Selanjutnya, Rettig (2003:8) mengatakan bahwa untuk memenuhi kebutuhan pemustaka yang terpusat hari ini, pustakawan referensi harus menggabungkan kemampuan teknologi dan sikap yang menyentuh. Dan Vanscoy (2013:1) yang menemukan bahwa pustakawan referensi harus membangun hubungan dengan pemustaka, terikat sepenuhnya dalam pekerjaan sehari-hari mereka, dan menciptakan hubungan emosional dengan pemustaka yang mereka bantu. Shearer dalam Summey (2017:5) juga pernah menyatakan bahwa seorang pustakawan referensi yang baik terdiri dari sifat pribadi dan keterampilan khusus.

Reference and User Service Services Association (RUSA) (2003:2) telah menyebutkan beberapa kompetensi yang dimiliki oleh seorang pustakawan referensi ialah sebagai berikut,

1. Pustakawan harus tanggap/peduli terhadap kebutuhan pemustaka.
2. Pustakawan mampu merancang dan mengorganisasi layanan referensi yang efektif bagi pemustaka.
3. Pustakawan menyediakan layanan yang berkualitas tinggi dengan hati-hati menganalisis sumber informasi untuk kebutuhan pemustaka.
4. Pustakawan memonitor sumber informasi yang sesuai dan rutin memperbarui pengetahuan terbaru dalam layanan referensi.
5. Pustakawan secara efektif memanfaatkan teknologi yang baru dalam melayani pemustaka.
6. Pustakawan juga berbagi keahlian dengan rekan kerjanya seperti menyelenggarakan pertemuan atau bergabung dalam *mailing list*.
7. Pustakawan diharapkan aktif dalam meningkatkan dan mengembangkan dengan terlibat dalam proyek seperti proyek penelitian.

Dari uraian di atas, dapat diketahui jika pustakawan dituntut memiliki kompetensi profesional dan personal. Tidak terkecuali pustakawan referensi yang dalam tugasnya lebih banyak berinteraksi dengan pemustaka untuk membantu pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan dan mengembangkan layanan referensi agar bermanfaat bagi pemustaka.

2.1.3 Peran Pustakawan Referensi dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka

Salah satu yang dapat memenuhi kebutuhan informasi seseorang adalah perpustakaan yang menyediakan layanan referensi. Adanya layanan referensi di perpustakaan seharusnya dimanfaatkan pemustaka, terlebih lagi terdapat pustakawan referensi yang akan memberikan bantuan serta arahan kepada pemustaka dalam mencari kebutuhan informasi yang tepat dan relevan.

Orna Shacha (2016:2) menjelaskan bahwa pada era ledakan informasi saat ini, peran pustakawan referensi dibutuhkan. Pustakawan referensi menyadari terjadinya ledakan informasi. Sebagian besar pustakawan referensi menyatakan jika mereka melakukan strategi penyaringan informasi. Penyaringan informasi dilakukan guna menyisihkan informasi yang tidak penting, sehingga informasi yang mereka temukan akan lebih relevan dan akurat untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Hal itu berarti pustakawan referensi berhati-hati dalam menelusur informasi agar tidak membanjiri pemustaka dengan banyaknya informasi yang justru kurang sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

Vardell (2016:4) juga memaparkan bahwa pustakawan referensi dapat menangani kebutuhan literasi asuransi kesehatan dan kebutuhan informasi tindakan perawatan terjangkau. Pustakawan referensi dapat memfasilitasi akses ke berbagai pelayanan pemerintah dan bantuan publik, pustakawan referensi juga terampil dalam memastikan dan memenuhi kebutuhan informasi. Perpustakaan umum secara khusus dapat menjadi titik awal bagi individu yang mencari informasi kesehatan. Adanya penerapan tindakan perawatan terjangkau membuat banyak

pustakawan referensi membantu masyarakat memahami pilihan perawatan kesehatannya dengan tepat.

Selanjutnya, Bronstein (2011:9) menunjukkan bahwa di dalam layanan referensi, pustakawan referensi tidak hanya menjawab pertanyaan dari pemustaka tetapi juga mengelola jurnal-jurnal dengan baik dan menyepakati kerjasama dengan penerbit untuk menyediakan layanan sebaik mungkin. Selain itu, pustakawan referensi juga membimbing pemustaka menggunakan sumber daya di perpustakaan maupun di luar perpustakaan untuk menemukan informasi yang mereka inginkan. Seorang pustakawan referensi juga mengajarkan pemustaka seperti halnya guru. Mereka mengarahkan pemustaka bagaimana mencari informasi dengan benar dan di mana menentukan sumber informasi yang sesuai. Kemudian, pustakawan referensi diharuskan menerapkan kemampuan intelektual, kemampuan berpikir kritis, kemampuan berkomunikasi, kemampuan mengajar, serta kecerdasan emosi untuk menghubungkan pemustaka dengan informasi yang dibutuhkan. Dengan peran sebagai pembimbing dan pengajar, pustakawan referensi dapat mengarahkan pemustaka memilah banyaknya informasi dari internet, khususnya membedakan sumber informasi mana yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan apa yang telah diuraikan sebelumnya, pustakawan referensi memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka melalui layanan referensi yang mereka lakukan sesuai kompetensi yang ditetapkan RUSA dan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No 24 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Fungsional Pustakawan yang sebagai berikut:

1. Pustakawan referensi menyaring informasi terlebih dahulu sebelum menentukan informasi mana yang tepat untuk diberikan kepada pemustaka.
2. Pustakawan referensi tanggap dengan kebutuhan informasi pemustaka dengan memberikan bantuan mengenai informasi apapun yang dibutuhkan pemustaka.
3. Pustakawan referensi juga mampu mengorganisasi layanan referensi dengan efektif sehingga bermanfaat bagi pemustaka, pemustaka juga dapat menentukan keputusan setelah memanfaatkan layanan referensi.
4. Pustakawan referensi rutin memperbarui pengetahuan terbaru dalam layanan referensi dengan mengelola jurnal-jurnal serta sumber informasi lainnya.
5. Pustakawan secara efektif memanfaatkan teknologi untuk membimbing pemustaka menelusur informasi yang tepat dan valid.
6. Pustakawan referensi telah melakukan interaksi yang baik dengan pemustaka di dalam tugasnya.

Dari uraian yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah belum sepenuhnya menampilkan seperangkat kompetensi yang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah terlihat belum tanggap dengan pemustaka yang datang, mereka terkesan sibuk dengan pekerjaan lain, sehingga pemustaka dianjurkan menanyakan informasi apa yang sedang mereka cari. Meski demikian, pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

cukup efektif memberikan bantuan kepada pemustaka yang kesulitan mencari koleksi yang diinginkan. Oleh karena hal tersebut, dalam penelitian ini penulis akan mengungkap sejauh mana peran pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

2.2 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Semakin mudahnya mengakses informasi membuat masyarakat kurang menyadari kesesuaian informasi yang ada dengan kebutuhan mereka. Masyarakat juga belum familiar dengan salah satu layanan perpustakaan yakni layanan referensi. Di dalam layanan referensi tersebut akan dijumpai pustakawan referensi yang dapat memberikan bantuan kepada pemustaka untuk menentukan informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Terdapat beberapa penelitian yang terkait dengan pustakawan referensi dalam menjalankan tugasnya.

Penelitian sejenis yang pertama oleh Rosita Mustafa (2018) dalam artikel yang berjudul Peran Pustakawan Referens IAIN Ternate Untuk Memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Pemustaka. Dalam penelitian ini disampaikan mengenai peran pustakawan referensi dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dalam berperan sebagai edukator, manager, dan administrator. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran pustakawan di layanan referens dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara langsung di mana objek yang dikaji mengenai peran pustakawan referens IAIN Ternate. Adapun hasil dari penelitian ini menggambarkan kurangnya

peran pustakawan referens yang belum memberikan bimbingan kepada pemustaka yang ingin mencari koleksi di rak sehingga banyak pemustaka yang tidak tahu bagaimana menemukan koleksi yang diinginkan dengan tepat dan cepat.

Berdasarkan paparan dari penelitian sejenis sebelumnya yang pertama dapat diketahui persamaan dengan penelitian ini, yakni tentang topik penelitian yang diangkat mengenai peran pustakawan referensi dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Perbedaan dengan penelitian ini adalah tempat penelitian di mana pada penelitian sebelumnya melakukan penelitian di Perpustakaan Perguruan Tinggi IAIN Ternate, sedangkan pada penelitian ini dilakukan di Perpustakaan umum Provinsi Jawa Tengah. Dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara. Akan tetapi, pada penelitian ini juga menggunakan teknik pengumpulan data berupa catatan lapangan dan observasi sehingga menggambarkan hasil penelitian yang objektif dan tidak terpaku pada hasil wawancara dengan partisipan saja. Penelitian ini mengkaji lebih mendalam sejauh mana peran pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang pada dasarnya sangat beragam. Terlebih lagi beragamnya informasi pemustaka disebabkan oleh Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang merupakan perpustakaan umum, sehingga dikunjungi masyarakat dari berbagai latar belakang dan profesi. Berbeda dengan penelitian Rosita yang bertempat di Perpustakaan Perguruan Tinggi IAIN yang hanya dikunjungi oleh sivitas akademika.

Penelitian sejenis selanjutnya oleh Mary Wilkins Jordan (2014) dalam jurnal berjudul "*Reference Desks in Public Libraries : What Happens and What to Know*". Dalam penelitian ini dijelaskan apa saja yang dilakukan para pustakawan referensi di mejanya pada perpustakaan umum di seluruh negeri melalui survei online dengan beberapa pertanyaan. Penelitian ini bertujuan untuk menanyakan kepada orang-orang yang bekerja di meja referensi pada perpustakaan umum di seluruh negeri tentang pekerjaan mereka hari ini. Wilkins menggunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif. Metode kualitatif digunakan dalam penjelasan mengenai topik penelitian, sedangkan metode kuantitatif digunakan untuk menunjukkan hasil rinci jawaban partisipan dari survei yang dilakukan. Objek dalam penelitian mengenai apa saja yang dilakukan pustakawan referensi perpustakaan umum dimejanya. Adapun hasil dari penelitian yang dilakukan Wilkins adalah menjelaskan secara rinci apa saja yang dilakukan dan dibutuhkan oleh pustakawan referensi dalam melakukan tugasnya hari ini. Berdasarkan uraian penelitian sejenis yang kedua, dapat diketahui adanya persamaan dengan penelitian ini yaitu mengenai topik penelitian yang membahas tentang pustakawan referensi di perpustakaan umum.

Adapun perbedaan dengan penelitian ini, di mana penelitian Wilkins dilakukan menggunakan metode campuran yang hanya mendeskripsikan tugas pustakawan referensi dengan rincian presentase yang dihasilkan dari survey, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi yang mengkaji lebih mendalam tentang sejauh mana peran pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi

pemustaka. Perbedaan berikutnya terdapat pada tempat penelitian, Wilkins melakukan penelitian di perpustakaan umum di Amerika Serikat yang tidak disebutkan secara rinci di mana tepatnya penelitian dilakukan, sedangkan penelitian ini dilakukan di Perpustakaan umum Provinsi Jawa Tengah.

Penelitian sejenis yang terakhir oleh Tri Widowati (2012) dalam skripsi berjudul Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Indonesia. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana pelaksanaan layanan referensi di perpustakaan Universitas Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan pelaksanaan layanan referensi di perpustakaan Universitas Indonesia. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif studi kasus dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan observasi. Selanjutnya, objek penelitian yang dikaji mengenai layanan referensi perpustakaan Universitas Indonesia. Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelaksanaan layanan referensi perpustakaan Universitas Indonesia telah berjalan dengan baik karena dukungan pustakawan referensi yang ada, akan tetapi masih sedikit pemustaka yang mengetahui dan memanfaatkan layanan tersebut.

Berdasarkan paparan penelitian sejenis sebelumnya yang ketiga diketahui persamaan dengan penelitian ini yakni metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Sedangkan terdapat perbedaan antara penelitian Tri Widowati dengan penelitian ini mengenai topik penelitian yang dibahas. Penelitian sejenis yang ketiga hanya membahas tentang layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia tetapi tidak dikaji lebih jauh bagaimana pustakawan melakukan tugasnya

dalam melayani pemustaka, sedangkan penelitian ini mengkaji sejauh mana peran pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Dalam penelitian ini dan penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara. Akan tetapi, dalam penelitian ini juga menggunakan catatan lapangan dan observasi untuk menggambarkan hasil penelitian yang lebih objektif. Selanjutnya, perbedaan dalam penelitian terdapat pada tempat penelitian. Penelitian Tri Widowati dilakukan di Perpustakaan Universitas Indonesia yang merupakan Perpustakaan Perguruan Tinggi, sedangkan penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang merupakan perpustakaan umum di mana akan dijumpai masyarakat dari berbagai latar belakang dan profesi. Hal ini berbeda dengan penelitian Tri Widowati yang bertempat di perpustakaan Universitas Indonesia yang mayoritas dikunjungi sivitas akademika saja.

Dapat disimpulkan bahwa pemilihan penelitian sejenis sebelumnya dipertimbangkan atas persamaan topik yang dibahas yakni tentang pustakawan referensi. Hal itu dikarenakan untuk menambah wawasan dan referensi penulis mengenai topik penelitian tersebut dan memberikan gambaran bahwa pembahasan mengenai pustakawan referensi sudah pernah diteliti sebelumnya.