



Oleh: ARIEF WICAKSONO¹,
Email: arief.wicaksono41@ui.ac.id

Layanan Referensi melalui SMS: Studi literatur

Abstrak

Layanan referensi virtual menjadi tren dalam dunia perpustakaan. Ada berbagai media yang dapat digunakan perpustakaan dalam menyelenggarakan layanan referensi virtual. SMS merupakan salah satu media yang dapat digunakan. Pemilihan media yang digunakan dalam layanan referensi virtual harus berdasarkan alasan yang kuat dan tidak hanya sekedar mengikuti tren yang ada supaya terlihat tidak ketinggalan zaman. SMS banyak digunakan perpustakaan untuk layanan referensi di luar negeri termasuk di negara maju seperti Amerika Serikat. Penggunaan SMS ini didasarkan profil masyarakat yang sering menggunakan SMS dan untuk meluaskan pasar layanan referensi. Tulisan ini bertujuan mengetahui dan memahami bagaimana pelaksanaan layanan referensi melalui SMS. Untuk itu dilakukan penelitian kualitatif berupa studi literatur dari tulisan yang ada terkait layanan referensi melalui SMS. Hasilnya SMS disejajarkan dengan media komunikasi virtual lainnya yang digunakan dalam layanan referensi. Berdasarkan literatur yang ada, perpustakaan yang sudah menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS mendapati penggunaannya yang terus meningkat walau memang jumlah tidak sebesar media *e-mail* dan chat. Walau dirasakan sulit untuk melakukan wawancara referensi, namun dalam pelaksanaannya tetap ada pertanyaan referensi yang masuk melalui layanan referensi melalui SMS. Penggunaan teknologi dalam layanan referensi melalui SMS dinilai murah dan mudah dilakukan, mulai dari hanya cukup menggunakan telepon genggam hingga menggunakan *software* pada komputer. Seperti halnya layanan referensi lainnya, aspek komunikasi memegang peran sendiri untuk menciptakan suasana yang nyaman tanpa merasa direndahkan. Penggunaan SMS menuntut pustakawan untuk mampu menerjemahkan bahasa nonverbal dalam bahasa teks. Berdasarkan studi literatur ini, penulis menilai media SMS mempunyai potensi yang besar untuk meraih pasar yang lebih luas dalam layanan referensi. Kondisi kepemilikan *non-smartphone* yang lebih besar dibandingkan *smartphone*, perilaku SMS dari pengguna *smartphone*, jaringan internet belum merata di seluruh wilayah Indonesia, dan penggunaan internet yang masih kecil merupakan alasan yang sangat kuat untuk penggunaan media SMS dalam layanan referensi.

Kata Kunci: *Layanan perpustakaan referensi virtual, Layanan referensi SMS*

Pendahuluan

Layanan referensi virtual menjadi tren dalam dunia perpustakaan. Para peneliti, akademisi, praktisi, bahkan pengamat tertarik untuk membahas layanan referensi virtual. Ketertarikan akan tren layanan referensi virtual membuat ditemukannya banyak tulisan mengenai layanan referensi virtual. Salah satu tulisan yang ditemui berupa

studi literatur adalah *Layanan Referensi Virtual: Sebuah Strategi Jasa Layanan Referensi di Perpustakaan* (Restanti, 2015). Dalam tulisannya, Restanti (2015, 9) menyimpulkan bahwa layanan referensi virtual merupakan pengembangan layanan referensi yang menyesuaikan dengan perilaku pemustaka dan koleksi perpustakaan yang mengalami perubahan dengan adanya perkembangan teknologi

¹ Mahasiswa Magister Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Indonesia.
Pustakawan Ahli Pertama Perpustakaan Nasional RI.

informasi. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi, pemustaka berkeinginan kebutuhan informasinya terpenuhi tanpa pergi secara fisik ke perpustakaan, tanpa harus bergerak dari tempat duduknya, atau tanpa harus meninggalkan aktivitasnya. Layanan referensi virtual diselenggarakan perpustakaan dalam rangka penyesuaian perilaku pemustaka tersebut.

Tidak berhenti untuk hanya melakukan studi literatur, penelitian dilakukan dalam rangka memahami lebih dalam, mengevaluasi, mencari solusi dari pelaksanaan layanan referensi virtual yang telah berjalan. Banyak hal dan aspek yang dapat diteliti dalam layanan referensi virtual. Salah satu tulisan yang berupa hasil penelitian adalah *Analisa Transaksi e-Mail dalam Layanan Referensi Virtual* (Qomariah dan Kusuma, 2015). Qomariah dan Kusuma meneliti layanan referensi virtual melalui *e-mail* di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya. Penelitian dilakukan dengan melakukan analisis isi pada *e-mail* untuk mengkaji transaksi referensi yang telah terjadi dari bulan Maret sampai dengan Juni 2015. Transaksi *e-mail* dianalisis dengan menggunakan kategori berupa jenis pertanyaan dan gaya komunikasi. Ditemukan dari hasil analisis bahwa pertanyaan referensi dalam layanan referensi melalui *e-mail* sebesar 16,67%. Jenis pertanyaan lainnya adalah pertanyaan mengenai layanan dan hal teknis. Temuan lainnya adalah penggunaan gaya bahasa formal dalam komunikasi layanan referensi melalui *e-mail*.

Jika ditelusur tulisan dari luar negeri maka akan semakin banyak ditemukan tulisan mengenai layanan referensi virtual. Salah satu topik tulisan layanan referensi virtual yang ditemukan adalah penggunaan media SMS pada layanan referensi. Temuan tulisan layanan referensi melalui SMS menarik perhatian penulis untuk ditelusuri lebih lanjut. Ketertarikan penulis didasarkan pada sulitnya menemukan perpustakaan di Indonesia yang menggunakan SMS sebagai media layanan referensi virtual. Dari penelusuran penulis pada website perpustakaan di Indonesia, ditemukan bahwa hanya Perpustakaan Nasional RI (Perpusnas) yang menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS. Sulit ditemukannya perpustakaan yang menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS dapat menjadi salah satu alasan belum adanya tulisan yang membahas layanan referensi melalui SMS di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka kajian ini

dilakukan dalam rangka mengetahui dan memahami bagaimana pelaksanaan layanan referensi melalui SMS. Penelitian ini akan bermanfaat bagi perpustakaan di Indonesia untuk menimbang apakah akan menggunakan media SMS dalam layanan referensi. Tulisan ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan kajian literatur. Data dikumpulkan melalui penelusuran dari berbagai literatur yang telah ada. Kajian literatur memusatkan diri pada pengembangan hipotesis berdasarkan penelitian sebelumnya dan dapat menyarankan penelitian lebih lanjut (Sulistyo-Basuki, 2010, 110).

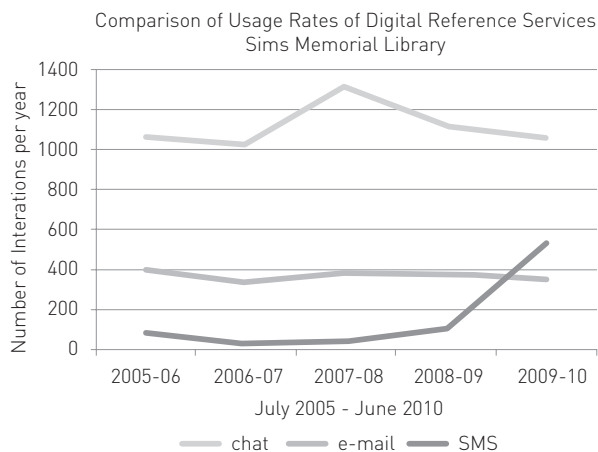
SMS sebagai Layanan Referensi Virtual

Layanan referensi virtual melingkupi seluruh layanan referensi yang terjadi pada dunia virtual (Bielskas dan Dreyer, 2012). *Reference and User Services Association* (2010) menyatakan layanan referensi virtual adalah layanan referensi yang dilakukan secara elektronik dimana pemustaka menggunakan komputer atau teknologi lain untuk berkomunikasi dengan staf layanan tanpa kehadiran secara fisik. Komunikasi melalui teknologi SMS adalah komunikasi yang terjadi pada dunia virtual dan dilakukan secara elektronik. Dengan demikian, layanan referensi melalui SMS merupakan salah satu layanan referensi virtual (Cassell dan Hiremath, 2012; Kern, 2009; Bopp dan Smith, 2011; Bielskas dan Dreyer, 2012).

SMS disejajarkan dengan media dalam layanan referensi virtual lainnya seperti *e-mail*, *instant messaging* (IM), *videoconferencing*. Bahkan Bielskas dan Dreyer (2012) membahas SMS dan IM secara khusus dalam bukunya *IM and SMS Reference Services for Libraries*. SMS dan IM sering disandingkan dalam literatur karena persamaannya yang berbasis komunikasi teks. Perbedaannya adalah pada komunikasi melalui IM diperlukan adanya jaringan internet sementara SMS tidak. Dalam literatur layanan referensi melalui SMS dikenal dengan istilah "*text messaging reference service*".

Penggunaan layanan referensi melalui SMS terus mengalami peningkatan. Contohnya adalah Perpustakaan Albertsons di *Boise State University*. Layanan referensi melalui SMS Perpustakaan Albertsons terus mengalami peningkatan transaksi referensi sejak diselenggarakan pada Juni 2010 (Vecchione dan Ruppel, 2012). Jika disandingkan dengan media layanan referensi virtual lainnya, transaksi dalam layanan referensi melalui SMS memang tidak sebanyak media lainnya namun layanan referensi

melalui SMS tetap mempunyai pasar tersendiri. Layanan referensi melalui SMS Perpustakaan Sims Memorial di Southeastern Louisiana University pada tahun 2005-2006 hanya sebesar 6%, sementara chat 66% dan email 28% (Hill, Hill, dan Sherman, 2007). Namun dalam kurun waktu 2005-2010, Stahr (2011) menemukan penggunaan layanan referensi melalui SMS cenderung mengalami peningkatan, dibandingkan dengan layanan referensi melalui *email* dan *chat* yang cenderung stabil (lihat Gambar 1).

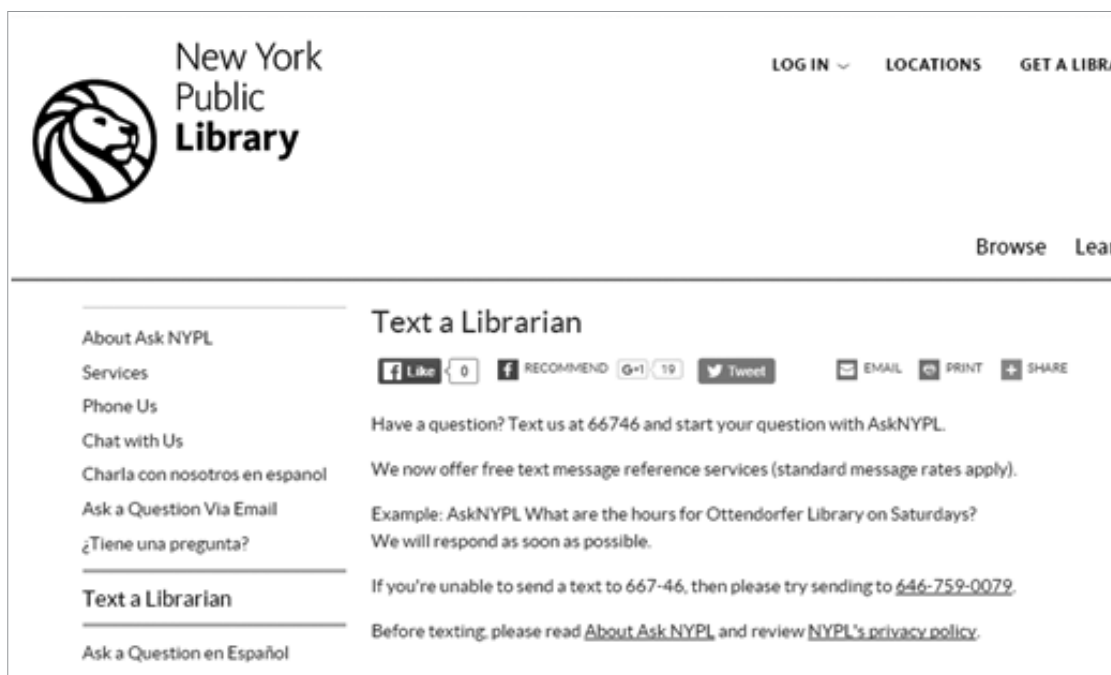


Gambar 1. Perbandingan Layanan Referensi melalui SMS, *Chat*, dan *E-mail* (Stahr, 2011, 16)

Salah satu kunci penting meningkatnya atau menurunnya layanan referensi melalui SMS adalah faktor kesadaran pemustaka atas adanya layanan tersebut. Faktor ini sangat berkaitan erat dengan manajemen pemasaran layanan referensi melalui SMS yang dilakukan perpustakaan. Contohnya adalah penggunaan layanan referensi melalui SMS Perpustakaan *Texas Tech University* mengalami penurunan. Penurunan ini salah satunya disebabkan oleh kurangnya kesadaran pemustaka dengan adanya pemasaran yang tidak konsisten (Vardeman dan Barba, 2014).

Alasan Layanan Referensi melalui SMS

Pemilihan media dalam layanan referensi virtual harus didasarkan pada alasan yang kuat dan tidak hanya berdasarkan supaya tidak terlihat ketinggalan zaman atau sekedar hanya mengikuti tren semata. Salah satu alasan yang dapat dijadikan latar belakang penyelenggaraan layanan referensi melalui SMS adalah berdasarkan profil dari pemustaka yang dilayaninya. Contohnya banyak perpustakaan di Amerika Serikat yang menggunakan media SMS dalam layanan referensi. Alasan penggunaan media SMS dalam layanan referensi karena 72% pemilik telepon genggam di Amerika Serikat menggunakan SMS sebagai salah satu fitur yang paling sering digunakan (Bielskas dan Dreyer, 2012, 2). Berdasarkan survei, 54%



Gambar 2. Informasi Layanan Referensi melalui SMS di *New York Public Library*

remaja Amerika Serikat menggunakan SMS setiap harinya. Dengan demikian penggunaan SMS dalam layanan referensi bertujuan untuk meluaskan pasar dengan menyesuaikan media komunikasi yang sering digunakan dalam komunikasi sehari-hari (lihat Gambar 2).

Layanan referensi melalui SMS tidak hanya diselenggarakan perpustakaan di Amerika Serikat, namun juga di berbagai negara. Menurut Hill, Hill, dan Sherman (2007), layanan referensi melalui SMS juga diselenggarakan oleh perpustakaan di Australia, Jepang, Norwegia, dan Inggris. Giles dan Grey-Smith (2005) menyajikan laporan proyek percobaan penggunaan SMS dalam layanan referensi di perpustakaan Curtin University, Australia. Proyek percobaan ini dilakukan berdasarkan peningkatan kepemilikan telepon genggam di Australia. Proyek percobaan yang bernama “*SMS a Query*” menunjukkan bahwa SMS dapat menjadi media komunikasi yang baik dalam perpustakaan.

Alasan lainnya adalah alasan yang umum, yaitu komunikasi melalui SMS dapat dilakukan oleh semua jenis telepon genggam, baik *non-smartphone* maupun *smartphone* (Bielskas dan Dreyer, 2012; Deloitte, 2014). Bahkan penggunaan *smartphone* seperti iPhone, Blackberry, dan Androids memudahkan komunikasi SMS (Bielskas dan Dreyer, 2012, 2).

Teknologi Layanan Referensi melalui SMS

Teknologi dalam penyelenggaraan layanan referensi melalui SMS termasuk sederhana dan murah (Stahr, 2009). Ada dua model teknologi yang dapat digunakan dalam penyelenggaraan layanan referensi melalui SMS. Pertama, teknologi yang perlu disediakan oleh perpustakaan untuk menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS adalah cukup menyediakan seperangkat telepon genggam berikut nomornya. Teknologi ini digunakan pada proyek percobaan layanan referensi melalui SMS. Misalnya di perpustakaan *Bryant University* (Kohl dan Keating, 2009) dan perpustakaan *New York University* (Pearce, 2010). Pada proyek percobaan layanan referensi melalui SMS di perpustakaan *New York University* digunakan seperangkat telepon genggam Blackberry Pearl (Lihat Gambar 2). Sementara pada perpustakaan *Bryant University* digunakan telepon genggam murah dengan *keyboard QWERTY*.

Penggunaan telepon genggam dalam pelaksanaan

layanan referensi melalui SMS mempunyai kelebihan dan juga berpotensi mempunyai kekurangan. Kelebihan penggunaan teknologi yang pertama ini adalah cukup dengan menyediakan perangkat telepon genggam, perpustakaan sudah dapat menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS. Selain murah untuk memulai layanannya, penggunaan telepon genggam dalam pelaksanaan layanan referensi melalui SMS juga murah dalam pelaksanaan selanjutnya (Stahr, 2009; Kohl dan Keating, 2009). Namun model teknologi layanan referensi melalui SMS ini berpotensi mempunyai kekurangan yaitu pustakawan dituntut untuk mengetik jawaban pertanyaan melalui telepon genggam.

Kedua, teknologi yang perlu disediakan untuk penyelenggaraan layanan referensi melalui SMS adalah seperangkat komputer dengan *software* yang memungkinkan SMS yang masuk terbaca melalui komputer. Secara teknologi, selain dapat dibaca dan dikirim melalui telepon genggam SMS juga dapat diterima dan dikirim melalui perangkat komputer. *Software* dapat mengubah SMS menjadi *instant messaging* yang dibuka pada komputer atau mengubahnya menjadi *e-mail* dan sebaliknya dapat mengubah pesan yang diketik pada komputer baik *instant messaging* maupun *e-mail* menjadi SMS pada telepon genggam pemustaka.

Seperti halnya penggunaan telepon genggam untuk layanan referensi melalui SMS, model penggunaan teknologi kedua untuk layanan referensi melalui SMS ini juga mempunyai kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya adalah pustakawan dapat mengetikkan jawaban melalui *keyboard* komputer. Hal ini menghapus kekurangan dari penggunaan telepon genggam pada layanan referensi melalui SMS. Kekurangannya adalah adanya kemungkinan perpustakaan tidak mempunyai kemampuan untuk membangun teknologi tersebut (Stahr, 2009). *Software* yang diperlukan ada yang gratis dan ada yang berbayar. Penggunaan *software* yang berbayar dapat menaikkan biaya penyelenggaraan layanan referensi melalui SMS.

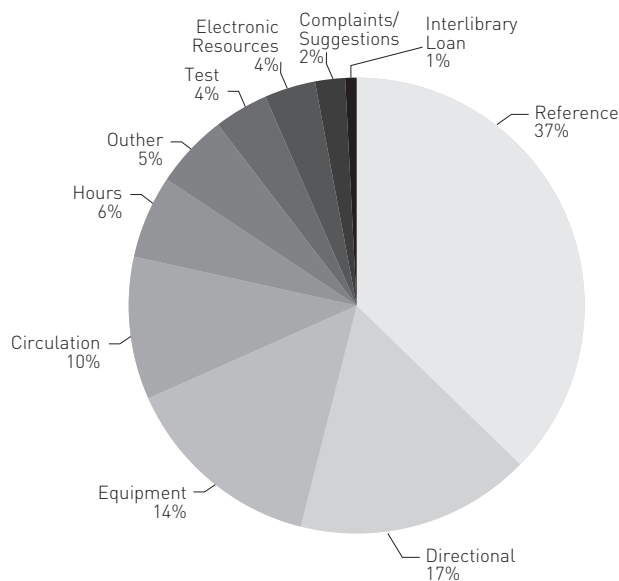
Ada berbagai *software* yang dapat digunakan dalam layanan referensi melalui SMS. Perpustakaan *The Kresge Business Administration* pada University of Michigan menggunakan SMS Messenger for Outlook (Profit, 2008). Dalam penelitian Vecchione dan Ruppel (2012) ditemukan tiga *software* yang paling banyak digunakan

perpustakaan dalam layanan referensi melalui SMS adalah Mosio, Google Voice, dan Library H3lp.

Pertanyaan dalam Layanan Referensi melalui SMS

Layanan referensi melalui SMS seperti layanan referensi virtual lainnya mendapatkan berbagai pertanyaan termasuk pertanyaan referensi. Tingkat porsi jenis pertanyaan pada masing-masing perpustakaan berbeda-beda. Pada Gambar 3 terlihat layanan referensi melalui SMS Perpustakaan *Texas Tech University* pertanyaan referensi mencapai 37,2% (Vardeman dan Barba, 2014). Pertanyaan referensi yang dimaksudkan adalah pertanyaan yang membutuhkan penggunaan katalog perpustakaan atau sumber lain untuk menjawab pertanyaan. Jika berdasarkan kategori pertanyaan referensi pada Vardeman dan Barba, maka pada layanan referensi melalui SMS Perpustakaan *Curtin University* pertanyaan referensi mencapai 19% (Giles dan Grey-Smith, 2005).

Vecchione dan Ruppel (2012) melakukan survei kepada pustakawan mengenai layanan referensi melalui SMS dengan salah satu pertanyaannya adalah jenis pertanyaan yang masuk melalui layanan referensi melalui SMS. Pertanyaan referensi yang masuk menurut pustakawan adalah sebesar 40,4%. Pertanyaan lainnya yang masuk dalam layanan referensi melalui SMS adalah pertanyaan sirkulasi, jam buka layanan, dan teknis.



Gambar 3. Pertanyaan dalam Layanan Referensi melalui SMS (Vardeman dan Barba, 2014, 173)

Aspek Komunikasi Layanan Referensi melalui SMS

Layanan referensi melalui SMS adalah layanan referensi yang dilaksanakan tanpa terjadi tatap muka secara fisik antaran pustakawan dan pemustaka. Walaupun tidak ada tatap muka, interaksi yang terjadi dalam layanan referensi melalui SMS tetap harus memperhatikan aspek komunikasi. Mengingat pentingnya perilaku pustakawan saat berinteraksi dengan pemustaka dalam layanan referensi virtual, Reference and User Services Association yang merupakan subdivisi American Library Association (ALA), memasukkan perilaku dalam layanan referensi virtual dalam *Guideline for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* (2013).

Dalam standar tersebut, pustakawan layanan referensi melalui SMS perlu memperhatikan kategori mudah didekati, menunjukkan perhatian, mendengarkan, penelusuran, dan *follow-up*. Cassidy, Colminares, dan Martinez (2014) menggunakan standar ini dengan pendekatan kuantitatif pada layanan referensi melalui SMS Perpustakaan The Newton Gresham di *Sam Houston State University*. Tujuannya adalah untuk menentukan seberapa baik kemampuan pustakawan referensi dalam penggunaan SMS dan seberapa baik pustakawan memberikan layanan dalam sikap yang diinginkan pemustaka. Hasilnya rata-rata pemenuhan kategori pada tingkat kedua dari tiga tingkat yang ditentukan, yaitu pada level “membangun”. Hanya kategori *follow-up* yang berada pada tingkat pertama, yaitu pada level “pemula”. Dengan demikian pustakawan perlu memberanikan diri untuk mengundang pemustaka untuk datang kembali jika kebutuhan informasinya belum terjawab.

Untuk membangun komunikasi yang baik, Kingsbury (2015) memberikan strategi komunikasi untuk menggunakan akronim yang biasa digunakan pada komunikasi teks karena mengindikasikan kecakapan, menggunakan singkatan karena membantu menyesuaikan tingkat keformalan, dan menggunakan emotikon yang dapat menyediakan bahasa nonverbal pada komunikasi teks.

Persepsi Pemustaka

Vecchione dan Ruppel (2012) melakukan penelitian untuk mendapatkan persepsi pemustaka terkait layanan referensi melalui SMS dengan menggunakan survei. Tempat penelitiannya adalah Perpustakaan Albertsons di *Boise State University*. Persepsi yang ditanyakan adalah

apakah akan menggunakan kembali layanan referensi melalui SMS, tingkat kesukaan penggunaan SMS pada layanan referensi, tingkat kecepatan respon, dan tingkat kualitas pustakawan.

Dari survei didapatkan 91% menyatakan akan menggunakan kembali layanan referensi melalui SMS. Lalu diketahui tingkat kesukaan menggunakan media SMS dalam layanan referensi adalah 25% menyatakan 'love', 30% menyatakan 'liked a lot', dan 36% menyatakan 'like'. Mengenai tingkat respon, pemustaka menyatakan 28% sangat cepat, 32% menyatakan cepat, dan 30% menyatakan sedikit cepat. Pengalaman berinteraksi pemustaka dengan pustakawan melalui SMS dalam layanan referensi 27% menyatakan 'love', 30% menyatakan 'like a lot', dan 32% menyatakan 'like'. Jika melihat rasio di atas, maka terlihat layanan referensi melalui SMS di Perpustakaan Albertsons berjalan dengan baik sehingga lebih banyak mendapat persepsi positif oleh pemustaka. Penelitian Vecchione dan Ruppel sebenarnya juga melakukan survei mengenai persepsi dari layanan referensi melalui chat. Hasil survei antara chat dan SMS dalam layanan referensi virtual terlihat tidak berbeda jauh. Pemustaka terlihat lebih banyak memberikan persepsi positif terhadap penggunaan kedua media tersebut pada layanan referensi virtual.

Pembahasan

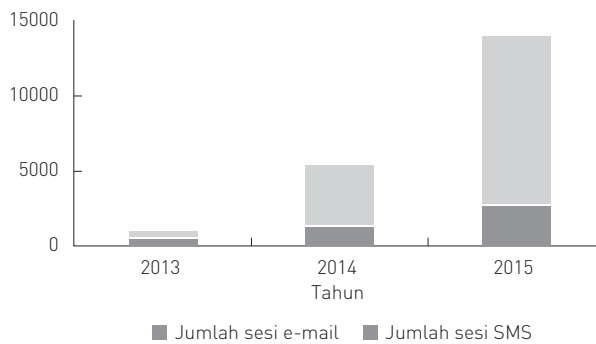
Penggunaan SMS dalam layanan referensi meninggalkan kesan ketinggalan zaman di era digital dan internet saat ini. Namun studi literatur di atas mengemukakan fakta yang berbeda dengan kesan yang ditimbulkan. Banyak perpustakaan menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS hingga saat ini.

Pemilihan media SMS sebagai salah satu media dalam layanan referensi harus berdasarkan alasan yang kuat yaitu menyesuaikan dengan kondisi pemustaka yang dilayaninya dan berusaha menjangkau pasar yang lebih luas. Perpustakaan di Amerika Serikat memilih media SMS pada layanan referensinya berdasarkan fakta bahwa penggunaan SMS yang tinggi oleh masyarakat Amerika Serikat. Selain itu, perpustakaan juga berusaha membuka seluas-luasnya untuk seluruh pengguna telepon genggam karena pengguna telepon genggam *non-smartphone* hanya dapat berkomunikasi melalui SMS dan suara.

Kondisi ini sebenarnya mirip dengan kondisi secara umum di Indonesia. Kepemilikan telepon genggam di Indonesia sebesar 77% atau sekitar 196,7 juta jiwa penduduk (Puslitbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika, 2015). Dari jumlah kepemilikan telepon genggam tersebut dapat dibagi menjadi pengguna *smartphone* sebesar 41,7% dan pengguna *non-smartphone* sebanyak 71,2%. Pengguna *non-smartphone* hanya dapat melakukan komunikasi melalui suara (telepon) dan teks (SMS). Lalu berdasarkan data Inmobi (2014), sebanyak 68% pengguna *smartphone* mengirimkan beberapa (*several times*) dan 11% sedikit (*few times*) SMS setiap harinya. Dengan demikian, penggunaan SMS dalam layanan referensi berpotensi menjangkau pengguna seluruh pengguna telepon genggam, baik pengguna *smartphone* dan *non-smartphone*. Selain itu kondisi di Indonesia, jaringan internet masih belum merata di seluruh Indonesia. Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam *Rencana Strategis Kementerian Komunikasi dan Informasi Tahun 2015-2019* menyatakan bahwa kesenjangan digital di wilayah Indonesia masih tinggi (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2015). Penggunaan internet oleh individu di Indonesia hanya sebesar 29,6% (Puslitbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika, 2015).

Beberapa data ini, yaitu kepemilikan *non-smartphone* yang lebih besar, perilaku SMS pengguna *smartphone*, jaringan internet belum merata, dan penggunaan internet yang masih kecil dapat menjadi alasan kuat bagi perpustakaan untuk menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS. Media SMS dapat digunakan sebagai salah satu media yang dapat digunakan oleh perpustakaan. Artinya perpustakaan juga dapat menyelenggarakan layanan referensi virtual lainnya seperti *e-mail* dan *chat*.

Salah satu perpustakaan yang menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS adalah Perpustakaan Nasional. Layanan referensi melalui SMS Perpustakaan Nasional menunjukkan peningkatan sejak diselenggarakan pada awal tahun 2013. Seperti yang terungkap dalam studi literatur di atas bahwa jumlah pertanyaan yang masuk ke layanan referensi melalui SMS Perpustakaan Nasional memang tidak sebanyak layanan referensi melalui *e-mail*. Namun penggunaan media SMS dalam layanan referensi melalui SMS oleh Perpustakaan Nasional semakin membuka seluas-luasnya masyarakat untuk bertanya kepada Perpustakaan Nasional dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasinya (Lihat Gambar 4).



Gambar 4. Layanan referensi melalui SMS dan e-mail tahun 2013-2015

Penutup

Perpustakaan di Indonesia terutama di daerah yang tidak kuat jaringan internetnya dapat menyelenggarakan dapat menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS. Penggunaan SMS dalam layanan referensi di perpustakaan sangat sesuai dengan profil kepemilikan telepon genggam di Indonesia yang masih lebih banyak menggunakan *non-smartphone*. Selain itu, pengguna *smartphone* di Indonesia pun ternyata masih sering menggunakan SMS dalam sehari-harinya. Kondisi tidak meratanya jaringan internet dan masih kecilnya penggunaan internet di seluruh wilayah Indonesia juga menjadi kondisi yang

dapat diperhatikan.

Untuk memulai menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS dinilai sangat mudah dan murah. Jika belum dapat mengadakan *software* pada komputer, maka dengan menyediakan telepon genggam dengan nomor dan penyediaan anggaran dana untuk membalas SMS, maka perpustakaan sudah dapat segera menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS. Hal ini yang dilakukan oleh beberapa perpustakaan untuk melakukan proyek percontohan untuk memulai mencoba menggunakan media SMS dalam layanan referensi. Dalam menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS perlu diperhatikan beberapa hal, yaitu ketepatan jawaban yang diberikan dalam layanan referensi melalui SMS, kecepatan respon dalam memberikan jawaban dan kualitas komunikasi dari pustakawan.

Perpustakaan Nasional yang sudah menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS dapat menjadi proyek percontohan bagi pelaksanaan layanan referensi melalui SMS di Indonesia. Pengkajian terhadap jalannya layanan referensi melalui SMS di Perpustakaan Nasional perlu dilakukan untuk mendapatkan gambaran dan memahami penyelenggaraan layanan referensi melalui SMS.

Daftar Pustaka

- Bielskas, A. & Dreyer, K.M. (2012). *IM and SMS reference services for libraries*. Chicago: ALA TechSource.
- Bopp, R.E. & Smith, L.C. (ed.). (2011). *Information and information service: an introduction* (4th ed.). California: Libraries Unlimited.
- Cassell, K.A. dan Hiremath, U. (2012). *Reference and information services: an introduction* (3rd ed.). London: Facet Publishing.
- Deloitte. (2014). Short messaging services versus instant messaging: value versus volume. Diakses 18 Agustus 2016. <http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/au/Documents/technology-media-telecommunications/deloitte-au-tmt-short-messaging-services-versus-instant-messaging-011014.pdf>.
- Giles, N. & Grey-Smith, S. (2005). *Txting Librarians @ Curtin*. Diakses 18 Agustus 2018. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.138.8340&rep=rep1&type=pdf>
- Hill, J.B., Hill, C.M., dan Sherman, D. (2007). Text messaging in an academic library: integrating SMS into digital reference. *The Reference Librarian*. 47(1): 17-29.
- Inmobi. (2014). *Mobile messaging apps study: Indonesia*. Diakses 28 Juni 2016.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2015). *Rencana Strategis Kementerian Komunikasi dan Informasi Tahun 2015-2019*. 4 Juni 2016. http://web.kominfo.go.id/sites/default/files/users/12/PM%20Kominfo%20No.22%20Th%202015%20Renstra%20Kominfo%202015--2019_Final.pdf

- Kern, C. (2009). *Virtual reference best practice: tailoring services to your library*. Chicago: American Library Association.
- Kingsbury, M. (2015). How to smile when they can't see your face: rhetorical listening strategies for IM and SMS reference. *International Journal of Digital Library Systems*. 5(1): 31-44.
- Kohl, L. & Keating, M. (2009). *A Phone of One's Own: Texting at the Bryant University Reference Desk*. Library Staff Journal Articles. Paper 1. Diakses 18 Agustus 2016. http://digitalcommons.bryant.edu/libr_jou/1.
- Profit, S.K. (2008). Text messaging at reference: a preliminary survey. *The Reference Librarian*. 49(2): 129-134.
- Pearce, A. (2010). Text message reference at NYU Libraries. *The Reference Librarian*, 51(4): 256-263.
- Puslitbang Penyelenggaraan Pos dan Informatika. (2015). *Buku saku hasil survei indikator TIK 2015 rumah tangga dan individu*. Diakses 28 Juni 2016. <https://balitbangsdm.kominfo.go.id/downloads/9/20160218112348-Release%20infografis%20TIK%202015%20Puslitbang%20PPT.pdf>
- Qomariah, A.N. & Kusuma, R.C.D. (2015). Analisa Transaksi E-mail dalam Layanan Referensi Virtual. *Record and Library Journal*. 1(2): 105-119. Diakses 18 Agustus 2016. e-journal.unair.ac.id/index.php/RLJ/article/download/1174/959.
- Restanti, A.S. (2015). Layanan Referensi Virtual: Sebuah Strategi Jasa Layanan Referensi di Perpustakaan. *Visi Pustaka*. 17(1): 3-10.
- Reference and User Services Association. (2010). *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. Diakses 20 Agustus 2016. <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>
- Reference and User Services Association. (2013). *Guideline for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*. Diakses 18 Agustus 2016. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>.
- Stahr, B. (2009). SMS library reference service options. *Library Hi Tech News*. 26(3/4): 13-15.
- Stahr, B. (2011). Text message reference service: five years later. *The Reference Librarian*. 52: 9-19.
- Sulistyo-Basuki. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penaku.
- Vaderman, K.K. & Barba, I. (2014). Reference in 160 characters or less: the role of text messaging in virtual reference services. *Internet Reference Services Quarterly*. 19:163-179.
- Vecchione, A. & Ruppel, M. (2012). Reference is neither here nor there: a snapshot of SMS reference services. *The Reference Librarian*. 53: 355-372.