



Oleh: Kiki Fauziah¹
Email: kiki.fauziah14@gmail.com

Pemanfaatan Internet Sebagai Alat Referensi Oleh Pustakawan Referensi Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi X Jakarta

Abstrak

Pustakawan referensi merupakan seseorang yang berperan dalam memberikan petunjuk atau arahan kepada setiap pemustaka yang membutuhkan bantuan dalam mendapat informasi yang dibutuhkan. Dalam memberikan bimbingan kepada pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, maka pustakawan referensi sudah seharusnya memanfaatkan internet sebagai alat referensi dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dalam artikel ini akan dibahas mengenai teknik pustakawan referensi dalam memanfaatkan internet sebagai alat referensi yaitu kapan dan bagaimana pustakawan referensi dalam memanfaatkan internet sebagai alat referensi.

Kata kunci: pustakawan referensi, internet, perpustakaan perguruan tinggi

Pendahuluan

Pada era digital saat ini, berkembangnya internet menyebabkan peran pustakawan menjadi lebih kompleks dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Peran pustakawan referensi tidak hanya sebatas memberikan rujukan terkait keberadaan koleksi tetapi juga memberikan arahan kepada pemustaka dalam menyeleksi informasi yang terdapat di internet. Terdapat sebuah literatur yang menunjukkan bahwa pemustaka secara umum antusias mengenai layanan yang terdapat di internet tetapi kesulitan dalam memilih *database*, memformulasikan strategi pencarian, dan menganalisis hasil pencarian, dan dibutuhkannya bantuan dalam pencarian yang kompleks (Nicholas, 1988: 103). Dengan demikian, dibutuhkannya peran pustakawan referensi dalam mengatasi kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh

pemustaka dalam mencari informasi di internet.

Menurut Cassell & Hiremath (2009) internet merupakan *resource reference* yang paling menggiurkan dan terdapat dimana-dimana. Bahkan dapat dikatakan bahwa internet sudah menjadi bagian tersendiri yang menyatu dalam kehidupan manusia saat ini. Dahulu, pemanfaatan internet ketika datangnya "www" pada tahun 1990, internet hanya dimanfaatkan sebagai ensiklopedia yang merupakan sebuah *all purpose resource* yang dapat diakses oleh manusia. Namun pada saat ini, perkembangan internet semakin cepat sehingga pemanfaatan internet telah digunakan dalam segala aspek kehidupan manusia begitu pun pada perpustakaan.

Berdasarkan ALA Fact Sheet 26 (Cassell & Hiremath,

¹ Mahasiswa Pasca Sarjana Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia

2009: 271) dikatakan bahwa saat ini, hampir 99% perpustakaan umum di Amerika Serikat dan sedikit lebih 90,1% perpustakaan media sekolah di Amerika Serikat memiliki akses internet. Hal ini sama seperti yang terdapat di dalam negeri bahwa perpustakaan sekolah, perguruan tinggi, nasional, umum, serta khusus sudah mengandalkan internet sebagai suatu sumber yang harus terdapat didalam perpustakaan. Dapat dikatakan, bahwa akses internet sudah dijadikan salah satu jenis layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Tanpa adanya akses internet dalam suatu perpustakaan maka dapat dikatakan layanan perpustakaan tersebut belum optimal dalam menjamu para pemustaka.

Pada pertengahan tahun 2001, Carol Tenopir menanyakan kepada 70 pustakawan penelitian utama di Amerika Serikat untuk mendeskripsikan perubahan dalam layanan referensi selama tiga tahun yang lalu dan peran sumberdaya elektronik dalam layanan referensi. Adapun hasil yang didapat ialah:

- Semua layanan email tersedia begitupun telepon, fax, dan lain-lain.
- Sekitar sepertiga dilaporkan beberapa bentuk layanan digital secara nyata.
- Hampir keseluruhan telah memiliki layanan digital dalam tahap perencanaan.
- Banyak yang percaya bahwa layanan digital akan menjadi sama jelasnya seperti telepon, email, dan menyerupai beberapa layanan yang lebih kuno. Berdasarkan hasil survei tersebut, maka kecenderungan layanan referensi digital akan menjadi suatu jenis layanan referensi di perpustakaan suatu saat nanti (Liu, 2007: hal. 17).

Perpustakaan X merupakan jenis perpustakaan perguruan tinggi. Adapun penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan X yang terdapat di daerah Ibu Kota Jakarta. Perpustakaan X diperuntukkan khusus bagi mahasiswa S2 maupun S3. Kampus X merupakan kampus yang berorientasi mengenai berbagai ilmu bisnis & manajemen dalam suatu organisasi. Hal ini tercermin pada koleksi yang lebih fokus pada informasi bisnis dan manajemen pada suatu organisasi. Mengingat jenis koleksi yang terdapat di Perpustakaan X terkait bisnis maka seharusnya pustakawan referensi disini lebih dapat membantu para pemustaka dalam memberikan informasi terkait perkembangan bisnis terkini. Dengan demikian, artikel ini akan menguraikan terkait pemanfaatan internet sebagai alat referensi oleh Pustakawan Referensi pada Perpustakaan X terkait bagaimana dan kapan pustakawan referensi memanfaatkan internet tersebut.

Pandangan Pustakawan Referensi terkait Internet

Pandangan pustakawan referensi mengenai internet menurut Cassel & Hiremath (2009: 271) menyatakan bahwa pustakawan referensi merasa takut dalam mengklaim secara keseluruhan, megorganisasikan, dan memetakan sumber penelitian internet. Adapun Ross dan Nilsen (tahun dan tambahkan di daftar pustaka) menemukan bahwa pustakawan referensi terlihat memandang internet sebagai sumberdaya eksternal yang pengguna dapat mencari secara mandiri, Tetapi tidak menganggap internet sebagai alat referensi yang lengkap yang mana pustakawan referensi memiliki sebuah tanggung jawab untuk membantu pemustaka dalam mencari dan mengevaluasi informasi yang terdapat di internet (Cassel & Hiremath, 2009: 271). Menurut Breakstone dalam Cassel & Hiremath menyatakan bahwa pustakawan tidak hanya berpartisipasi dalam revolusi informasi tetapi membantu untuk mengarahkan sumber dari informasi tersebut. Hal ini menyatakan bahwa peran pustakawan referensi pada era digital ini sangat kompleks karena mereka berperan tidak hanya untuk mendapatkan informasi melainkan juga harus dapat mengarahkan pemustaka untuk menemukan informasi yang tepat dan akurat yang terdapat di internet. Dengan demikian, dalam era digital saat ini pandangan pustakawan referensi terkait internet harus dapat diubah dari "rival" menjadi "suplemen tambahan" dalam melakukan kegiatan perpustakaan. Istilah "suplemen tambahan" dimaksudkan sebagai *skill* penunjang yang harus dimiliki oleh pustakawan referensi dalam membantu pemustaka mencari atau menyediakan informasi yang *up to date* dan akurat.

Pada tahun 2008, OCLC dan *the information schools of Syracuse University* dan *University of Washington* menyatakan bahwa seharusnya pustakawan referensi memandang internet sebagai "*full-fledged reference tools*". OCLC menciptakan sebuah *search engine* yang komprehensif berdasarkan pada rekomendasi pustakawan dan mengumpulkan secara otomatis terhadap URL yang dapat dipercaya dari referensi digital yang telah diseleksi oleh perpustakaan untuk situs lembaga yang dimilikinya, merupakan pondasi terhadap spekulasi yang tepat yang dinamai *Reference Extract* (Order, 2008) tidak muncul di daftar pustaka. Internet dalam kegiatan layanan referensi dapat dimanfaatkan melalui berbagai kegiatan yaitu *email reference*, *chat reference*, *wikia*, *blogs*, dan *IM references*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Perpustakaan X, bahwa terlihat pandangan pustakawan referensi saat ini tidak lagi mengabaikan ataupun kahawatir akan kedatangan internet. Bahkan, internet sudah menjadi teman sehari-hari dalam kehidupan baik digunakan sebagai sarana pencari informasi maupun hiburan. Hal ini terlihat di

Perpustakaan X sudah memiliki ruang multimedia yang digunakan untuk mengakses segala informasi online seperti jurnal-jurnal online yang sudah berlanggan, laporan-laporan terkini terkait bisnis, serta diperbolehkan untuk mengakses internet sebagai sarana hiburan.

Internet

Menurut Kluegel menyatakan bahwa "*the internet has a brief but explosive history*". Internet menjadi sebuah *ubiquitous phenomenon* yang tumbuh pada tingkat yang tidak dapat dipercaya. Berbagai arti digunakan untuk menilai ukuran internet dan *world wide web*. Internet Software Consortium menyatakan bahwa sejak Januari 2000 terdapat 72.398.092 *top level domain name hosts*. Hal ini menandakan bahwa dengan adanya internet mempercepat penyebaran informasi dari berbagai dunia. Adapun penyebaran informasi yang cepat ini, harus dapat ditangkap dan diorganisasikan oleh pustakawan sebagai

peran pustakawan dalam melayani masyarakat dengan memberikan informasi yang akurat kepada pemustakanya. Untuk dapat memilah suatu informasi yang terdapat di internet, seorang pustakawan hendaknya mengenal internet secara mendalam terutama terkait teknik pencarian informasi pada internet. Seorang pustakawan dalam memanfaatkan internet sebagai alat referensi, harus terlebih dahulu memahami internet, baik keunggulan dan kelemahan internet serta langkah-langkah dalam memanfaatkan internet sebagai alat referensi secara efektif dan efisien.

Keunggulan dan Kelemahan Internet

Dalam memanfaatkan internet sebagai alat referensi maka pustakawan perlu mengetahui lebih dahulu keunggulan dan kelemahan dari internet. Adapun keunggulan dan kelemahan internet ialah dapat dilihat pada tabel dibawah.

Tabel 1. Keunggulan dan Kelemahan Internet
(Sumber: Cassell & Hiremath, 2009: 273-278)

Keunggulan	Kelemahan
Mudah dalam menemukan jawaban	Kurang terhadap kualitas pengawasan aturan
Terkini Informasi yang terdapat di internet <i>up to date</i> .	Evaluasi jatuh kepada pemustaka Dalam mencari informasi melalui internet, pengguna harus dapat mengevaluasi secara mandiri informasi yang ditemukannya. Disinilah peran penting pustakawan dalam memberikan arahan bagi pemustaka untuk mendapatkan informasi yang akurat dan tepat bagi kebutuhannya.
Audiovisual Internet memiliki kemampuan untuk memberikan informasi dalam berbagai format yaitu teks, visual, dan audio.	Kurang overview Hal ini dikarenakan dalam mencari informasi pada internet sangat tergantung pada <i>key word</i> pencarian.
Eksklusivitas Melalui internet memberikan kemudahan dalam mengakses dan memasukkan informasi meliputi informasi terkait terbitan, proseding, transkrip, dan data yang tersedia hanya pada internet. Selain itu, hasil proseding konferensi, dokumen pemerintah, daftar pekerjaan negara, bentuk aplikasi lamaran kerja, subjek wikis, dan bahkan contoh komunikasi profesional dapat ditemukan secara eksklusif pada internet.	Recall tinggi Tidak dapat dipungkiri bahwa internet memberikan <i>recall</i> tinggi dibandingkan pada <i>precision</i> . Sehingga ketika mencari informasi di internet, kita harus mereview kembali hasil temuan kita yang sesuai dengan kebutuhan informasi yang kita perlukan.
Interaktif Informasi yang terdapat pada internet memiliki kemampuan untuk menjadi interaktif melalui kelompok diskusi, <i>listservs</i> , <i>e-mail newsletters</i> , <i>wikis</i> , <i>live interview</i> , dan halaman komentar yang memungkinkan agar dialog dapat diciptakan.	Tidak ada jaminan terhadap free full text Internet tidak selalu menyediakan artikel jurnal secara <i>free full</i> . Melainkan biasanya hanya diberikan abstrak dari jurnal tersebut.
Secara Bersama (Mass Convenience) Internet dapat diakses oleh banyak orang dalam waktu yang bersamaan.	Kadang mengulas materi histori Informasi yang terdapat di internet biasanya hanya memuat mengenai informasi dasar saja tidak memberikan informasi secara lengkap.
Cakupan Internet memiliki cakupan yang sangat luas sehingga tidak ada batasan terhadap cakupan yang terdapat di internet.	Volatility Informasi yang terdapat di internet dapat ditambahkan, dimodifikasi, dihapus atau dilupakan. Hal ini dikarenakan pertumbuhan informasi yang semakin cepat sehingga mengakibatkan informasi yang terdapat diinternet tidak konstan.

Dengan memahami keunggulan dan kelemahan yang dimiliki oleh internet, seharusnya pustakawan referensi mampu meningkatkan perannya sebagai seorang yang melengkapi kelemahan internet menjadi suatu navigasi bagi pemustaka dalam memanfaatkan internet secara menyeluruh dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dengan demikian, di era digital saat ini sangat diperlukan sosok pustakawan referensi yang bertugas dalam memberikan arahan kepada para pemustaka dalam mencari informasi secara mandiri melalui internet.

Pemanfaatan internet secara efektif

Menurut Cassel & Hiremath (2009: 278 - 287) terdapat lima tahapan untuk keberhasilan pemanfaatan internet sebagai alat referensi yaitu:

1. Menanyakan kepada diri sendiri, apakah internet merupakan medium yang tepat?

Hal pertama yang harus dilakukan dalam memanfaatkan internet sebagai alat referensi ialah pustakawan harus memikirkan keuntungan dan kelemahan dari internet. Berdasarkan pada pertimbangan tersebut pustakawan akan membuat

Glossbrenner, 1999 : 5). Adapun yang disebut dengan *web search engine* adalah sebuah sistem pencarian *www* yang meliputi tiga komponen utama yaitu spider, indeks, dan *search engine* itu sendiri. Spider adalah sebuah robot program yang dikirimkan keluar pada *www* untuk menjelajah *web pages* baru dan mengeksplor *web pages* lainnya pada setiap situs. Informasi untuk setiap halaman *web* (URL, judul, kata, dan phrase dari halaman, dan lain-lain) ditambahkan ke indeks. *Search engine* mengoperasikan pencarian melalui indeks dan mengidentifikasi semua halaman yang "match" terhadap permintaan pencarian (Kluegel dalam Bopp & Smith, 2001: 136). Terdapat beberapa *search engine* yang populer yaitu Yahoo! Search, Google, MSN Serach, Ask (dahulu dikenal sebagai Ask Jeeves), Gigablast, AOL, Earth Link, Exalead, dan MyWay.

Dalam memilih *search engine* pustakawan referensi harus dapat mengetahui keunikan fitur dari setiap jenis *search engine* serta bagaimana strategi dalam pencariannya. Misalnya saja perbedaan *search engine* 'google', 'yahoo', and *ask.com*.

Tabel 2. Perbedaan Search engine Google, Yahoo! dan Ask.com
(Sumber Cassel & Hiremath, 2009: 280)

	Google	Yahoo!	Ask.com
Tahun Debut	1998	1994	2000
Situs	www.google.com	www.yahoo.com	www.ask.com
Boolean	OR (huruf kapital); default AND	AND, OR, AND NOT, NOT	OR (huruf kapital); default AND
Keunikan Fitur	1. Sedikitnya 44 fitur khusus seperti daftar bisnis lokal di US, UK, dan Kanada. 2. Alat spesial seperti blogging dan layanan seperti sebuah sistem untuk mengorganisasikan rekod online medikal. 3. Situs "cached" sehingga jika halaman tidak tersedia, halaman asli dapat didisplay.	1. Kedua search engine dan direktori dapat digunakan secara bersama-sama. 2. Tanda seru mengarahkan pengguna untuk layanan khusus seperti jika kita ingin mencari informasi travel maka ke situs Yahoo! Travel. 3. Layanan komunikasi seperti chat dan layanan perniagaan seperti investasi dan keuangan personal.	1. Dapat menyaring hasil pencarian melalui memfilter kata dan memberikan saran 2. Hasil menunjukkan konteks istilah pencarian. 3. Komentar editorial pada Link Web sering diberikan.

suatu pilihan menggunakan internet secara bersama-sama atau dalam pilihan, untuk tercetak maupun dalam medium lainnya.

2. Memilih alat internet yang tepat

Adapun tahapan kedua ialah menggunakan alat pencarian yang paling efisien seperti *search engine*, *metasearch engine*, dan direktori subjek.

a. Search Engine

Definisi *search engine* adalah sebuah alat yang membebaskan orang untuk mengeksplor *database* yang terdiri text dari 10 juta halaman web (Alfred &

b. Metasearch engine

Adapun *metasearch engine* menghasilkan hasil yang jauh lebih banyak. Hal ini karena *metasearch engine* mengumpulkan situs dari berbagai *search engine*. Pencarian dapat menjadi menyeluruh dan pernyataan pencarian dapat dibaca secara berbeda. Dengan demikian *metasearch engine* merupakan alat pencarian terbaik yang digunakan untuk melihat secara menyeluruh mengenai subjek yang sangat luas. Adapun jenis *metasearch engine* yaitu Ixquick, ez2find, QueryServer, KartOO, Clusty, dan Dogpile.

Dalam memilih metasearch engine yang tepat digunakan oleh pustakawan referens yaitu dengan mengenal strategi pencarian serta keunikan fitur dari setiap *metasearch engine*. Seperti pada Tabel 3 terkait perbedaan metasearch engine 'Dogpile' dan 'Clusty'.

Direktori merupakan suatu situs seperti *database* yang dapat dicari secara khusus yang secara jenis tidak dapat ditemukan dalam *search engine* secara umum (Sherman and Proce, 2001) dimunculkan di daftar pustaka. Adapun contoh dari direktori subjek yaitu

Tabel 3. Perbedaan Meta Search Engine Dogpile dan Clusty

(Sumber Cassel & Hiremath, 2009: 281)

	Dogpile	Clusty
Tahun Debut	1996	2004
Situs	www.dogpile.com	www.clusty.com
Metasearchs	Google, Yahoo! Live Search, dan Ask	Ask, Open Directory, Gigablast, Yahoo! News, dll
Keunikan Fitur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaturan kesalahan pencarian dapat diubah meliputi penyaringan. 2. Pencarian dapat dilakukan dengan lebih dari 10 bahasa. 3. Terdapat 15 display pencarian terbaru pada halaman 4. Widget pencarian baru menampilkan Arfie, Dogpile mascot, yang juga berfungsi sebagai <i>Search Spy</i> yang menampilkan 'what the rest of the world is searching'. 5. Tombol radio untuk audio, video, gambar, berita, dan direktori. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengelompokkan berdasarkan topik, sumber, atau URL yang meliputi co.uk. 2. Menampilkan 200-500 hasil pada halaman pertama. 3. Pengguna memiliki pilihan untuk mengatur display tabs dan memasukan tabs baru pada pilihan. 4. Dioptimalkan untuk Nintendo Wii sehingga secara unik sama dengan pencarian pada Wii. 5. "Details" tabs dalam halama hasil memperbolehkan pengguna untuk memeriksa semua mesin pencari.

c. Direktori Subjek

Adapun direktori menggunakan tajuk subjek yang dibuat berdasarkan pada standar kosakata yang diorganisasikan oleh manusia sehingga untuk menjawab pertanyaan spesifik dapat menggunakan sebuah direktori. Sebaliknya, jika pemustaka tidak jelas mengenai istilah pencarian mengenai suatu subjek maka direktori menyediakan istilah tersebut.

infomine, librarians internet index/internet public library, resource discovery network/intute, dan lain-lain.

Pustakawan referensi harus dapat mengenal mengenai keunikan fitur serta teknik pencarian informasi pada setiap direktori subjek yang akan digunakan. Berikut tabel 4 mengenai contoh dari direktori subjek.

Tabel 4. Conth Direktori Subjek

(Sumber : Cassell & Hiremath, 2009: 282)

	Infomine	Librarians' Internet Index/Internet Public Librray (2008)	Resource Discovery Network/Intute (2006)
Tahun Debut	1994	1993	1998
Situs	http://infomine.ucr.edu/	www.lii.org/ www.ipl.org	www.intute.ac.uk
Booleam	NEAR, NOT, AND, OR dieksekusi pada direktori subjek ini	Gunakan NOT and OR	Tidak menggunakan OR dan tanda minus (-)
Keunikan Fitur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penelitian tingkat universitas dengan situs yang diperiksa oleh pustakawan dari University of California, Wake Forest University, California State University, dll. 2. Kaya akan sumberdaya untuk database "invisible Web", jurnal dan buku elektronik, dan buletin. 3. Terdapat sembilan tajuk subjek utama. 4. Deskripsi singkat untuk setiap rekod. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Iklan gratis 2. Situs diperiksa oleh staf permanen dan 100 kontributor dari perpustakaan di Kalifornia dan Washington 3. Koran setiap minggu gratis untuk sumberdaya uptodate 4. Terdapat empat belas tajuk subjek utama dan banyak sub-tajuk. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kolaborasi 7 universitas dan pendidikan multiple dan penelitian organisasi di UK terarah pada penelitian tingkat lebih tinggi. 2. Terdapat empat "hubs" yang fokus pada subjek spesialis. Melalui sebuah hun merupakan sub-spesialis. 3. Secara tinggi bermanfaat dalam tutorial Web interaktif. 4. Sebuah rangkaian terhadap studi kasus online yang diberikan untuk setiap hub. 5. Hidup RSS feed untuk layanan berita "Behind the Headlines".

3. Istilah pencarian yang tepat

Dalam menggunakan alat internet yang tepat terutama pada *search engine* diperlukan keahlian bagi pustakawan referensi dalam merangkai istilah pencarian (*key word*) yang tepat agar menghasilkan penemuan informasi yang tepat untuk pemustaka. Menurut Cassel & Hiremath (2009: 282-283) dalam menentukan istilah pencarian yang tepat maka pustakawan referensi perlu membuat sebuah daftar, mengalternatifkan ejaan, dan konteks dari sebuah kata. Terdapat panduan yang lebih lengkap bagi pustakawan referensi dalam menentukan istilah pencarian kata kunci yang tepat yaitu (Alfred & Glossbrenner, 1999: 17).

a. Menggunakan kata kunci yang paling unik

Dalam menentukan kata kunci yang unik, hal pertama yang harus dilakukan oleh pustakawan ialah memikirkan mengenai kata yang sering muncul pada jenis halaman *web*. Kemudian mengambil kata yang paling unik dari daftar tersebut. Seperti contoh ketika ingin mencari informasi tentang usaha untuk menyelamatkan populasi harimau di Asia. Jangan menggunakan kata harimau melainkan dengan menggunakan kata yang merupakan bagian dari spesies harimau misalnya Bengal Tiger.

b. Membuat kata kunci melalui *multi-step process*

Dalam hasil percobaan kata kunci pertama maka akan ditemukan *recall* yang banyak. Sehingga disinilah peran pustakawan untuk mereview terkait *precision* dari hasil temuan. Buatlah daftar catatan dan kemudian menggunakan pencarian yang lain dengan menggunakan kata yang sama.

c. Mengkhususkan area pencarian melalui hasil pencarian sebelumnya

Jika kata kunci yang telah digunakan untuk mencari menghasilkan *recall* yang terlalu banyak namun *precision* rendah, maka gunakan *infoseek* untuk membantu dalam meningkatkan *precision* terhadap informasi yang dibutuhkan. Adapun *infoseek* merupakan sebuah *search engines* yang digunakan sebagai *quick reference* karena menampilkan secara cepat jawaban terkait berbagai jenis pertanyaan yang dicari (Alfred & Glossbrenner, 1999: 123).

d. Melihat untuk kata kunci dalam halaman judul *web*.

Terkadang strategi pencarian terbaik adalah dengan melihat pertama kali terhadap keunikan kata kunci dalam judul halaman *web*. Seperti contoh jika ingin mencari informasi mengenai adat pernikahan pada pertengahan abad, maka teknik pencariannya dengan mengetik pertengahan abad dalam judul, seperti: "**Middle Ages**". Kemudian melakukan pencarian kedua dengan mencari adat pernikahan.

e. Menggunakan huruf kecil dalam pengetikan kata kunci

Jika menggunakan huruf besar dalam mengetik kata kunci maka hasil temuan akan semakin sempit karena dianggap sebagai kombinasi kata bagi *search engines*. Maka untuk mendapatkan hasil temuan yang lebih luas sebaiknya gunakan huruf kecil pada kata kunci.

f. Menggunakan huruf awal besar untuk mencari pada nama yang umum.

Ketika akan mencari nama orang, lokasi tempat, judul buku atau bioskop maka gunakan awalan huruf besar untuk meningkatkan *precision* dalam pencarian.

g. Memeriksa ejaan kata

Ketika mengetik kata kunci dan ternyata hasil yang didapat sebuah pesan "*No results found*" maka periksa ejaan sebelum melakukan sesuatu yang lain. Dan biasanya pada *search engine* terdapat suatu saran terkait maksud kata kunci seperti sebuah pesan "*Do you mean ...*").

Adapun seorang pustakawan referensi harus dapat menguasai teknik dalam menentukan kata kunci yang tepat dalam membantu pemustaka untuk mencari informasi yang dibutuhkannya. Pustakawan referensi berkewajiban dalam mencari strategi yang tepat untuk memanfaatkan *search engines* secara mahir untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka melalui strategi pencarian yang intensif dan ekstensif (Kluegel dalam Bopp & Smith, 2001: 138). Adapun strategi pencarian yang intensif ialah dengan mempelajari satu atau dua *search engines* secara baik agar logika dasar terhadap pengindeksan dan sistem temu kembali menjadi jelas. Strategi pencarian yang ekstensif ialah dengan menelusur secara selektif sebuah *search engines* yang baru atau situs *metasearch* secara rutin dengan tujuan untuk dapat membandingkan hasil dan fasilitas yang terdapat pada setiap *search engines* yang bermanfaat dalam menelusur sumberdaya informasi dan mempertajam kemampuan pencarian pustakawan. Dengan demikian, pustakawan referensi dapat melakukan pencarian sumberdaya informasi di internet secara efektif dan efisien dengan tingkat *precision* yang tinggi.

4. Menggunakan Teknik Pencarian yang tepat

Dalam memanfaatkan internet sebagai alat referensi, pustakawan referensi sudah sewajarnya untuk mengetahui berbagai teknik pencarian dalam menelusur informasi pada internet. Adapun teknik penelusuran yaitu operator Boolean, *truncations*, *wild cards*, *quotation marks* atau *parentheses*, dan *proximity matrices*. Adapun teknik pencarian pada setiap *search engine* berbeda-beda

sehingga untuk mengetahui teknik pencarian yang sesuai dengan *search engine* yang dipakai, pustakawan dapat melihat pada ikon "help", "about", atau "tip" yang terdapat pada setiap situs web.

5. Evaluasi Hasil Pencarian

Adapun tahapan terakhir dari keberhasilan pemanfaatan internet sebagai alat referensi ialah melakukan evaluasi terhadap hasil pencarian. Kita ketahui bahwa dalam mencari informasi melalui internet lebih tinggi pada *recall* dibandingkan *precision*. Hal ini dikarenakan pada internet menggunakan bahasa alamiah yang memungkinkan pencarian kata pada seluruh teks sehingga ketika mencari dengan menggunakan istilah kata, banyak yang terjaring bukanlah konteks isi yang dimaksud dari kata tersebut. Dalam melakukan evaluasi terhadap hasil pencarian dengan mempertimbangkan pada tiga aspek yaitu (1) kepengarangan yaitu meliputi siapa pengarang tulisan tersebut apakah orang yang profesional dan memiliki latar belakang yang berhubungan dengan subjek yang ditulismya, (2) reliabilitas yaitu mencakup tulisan tersebut apakah ditulis oleh orang yang memang berkecimpung pada subjek yang ditulismya, dan (3) keterkinian yaitu mencakup kemutakhiran dari informasi yang tertulis apakah masih relevan jika dikaitkan dengan masa kini.

Pemanfaatan Internet sebagai alat referensi oleh Pustakawan Referensi Perpustakaan X

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara terkait pemanfaatan internet oleh pustakawan di Perpustakaan X ialah ditemukan bahwa pustakawan referensi memanfaatkan internet sebagai alat referensi. Adapun salah satu pemanfaatan internet yang dimanfaatkan oleh pustakawan ialah *email reference*. Para pemustaka dapat berinteraksi kepada pustakawan melalui *email* dan nantinya pustakawan wajib memberikan jawaban secara cepat dan tepat. Jika ternyata pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka merupakan jenis pertanyaan terkait informasi untuk penulisan tesis, disertasi, ataupun penelitian ilmiah maka pustakawan membalas *email* dengan memberikan rentang waktu untuk menjawab pernyataan tersebut.

Berdasarkan pengalaman pustakawan, mahasiswa (pemustaka) lebih membutuhkan koleksi buku/artikel jurnal yang terkini. Sehingga pertama-tama pustakawan referensi mengecek koleksi buku dan jurnal baik tercetak maupun elektronik (seperti *e-book*, *e-journal*) yang terdapat di perpustakaan. Jika koleksi tersebut tidak *up to date*, maka pustakawan akan memanfaatkan *search engine google* untuk membantu memberikan informasi

terbaru dari subjek yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dalam menggunakan *search engine google*, pustakawan menggunakan teknik *Boolean Operator* dan *truncation* untuk membantu dalam meningkatkan *precision*. Hal ini dikarenakan menurut pustakawan, kalau menelusur tanpa menggunakan teknik pencarian sama saja seperti mencari pasir dalam jemari. Kemudian, hasil dari penelusuran dievaluasi terlebih dahulu oleh pustakawan dengan melihat tiga aspek yaitu kepengarangan, reliabilitas, dan terkini dari informasi tersebut. Adapun alasan pustakawan melakukan evaluasi terhadap hasil penelusuran ialah karena menurut pustakawan *search engine google* hanyalah sebagai perantara bagi pustakawan untuk menuju ke sumber situs yang resmi. Sehingga diperlukan evaluasi kembali terhadap hasil temuan yang di dapat dari *search engine google* tersebut.

Setelah pustakawan selesai menyeleksi hasil penelusuran maka pustakawan akan memberikan *link* kepada pemustaka terkait informasi yang dibutuhkan. Biasanya jika terkait koleksi buku terbaru biasanya pustakawan mengarahkan pemustaka menuju situs *google books* atau *amazon*, namun jika terkait ke koleksi jurnal pustakawan merujuk pemustaka untuk mengunjungi situs *Proquest* ataupun *JSTOR* karena Perpustakaan X tidak berlangganan dengan kedua situs tersebut.

Selain itu, pustakawan referensi juga memanfaatkan subjek direktori sebagai alat referensi dalam menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Adapun direktori subjek yang digunakan ialah *Library of Congress Subject Headings Online*. Pemanfaatan *LCSH Online* oleh pustakawan digunakan jika pustakawan kesulitan dalam menentukan kata kunci pencarian yang tepat. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pustakawan referensi yang terdapat di Perpustakaan X sudah memanfaatkan internet sebagai alat referensi secara optimal dan sudah memahami keunggulan dan kelemahan yang dimiliki internet. Namun, pemanfaatan internet dilakukan oleh pustakawan hanya ketika tidak terdapatnya koleksi buku/*e-resource* yang dibutuhkan oleh pemustaka.

5. Penutup

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat dikatakan bahwa pustakawan referensi yang terdapat di Perpustakaan X sudah memanfaatkan internet sebagai alat referensi. Hanya saja pemanfaatan internet sebagai alat referensi bersifat *optional* saja. Hal ini dikarenakan berdasarkan hasil wawancara bahwa pustakawan menggunakan *search engine google* dalam mencari informasi ketika tidak tersedianya informasi yang dimiliki oleh perpustakaan. Selain itu juga, pustakawan referensi

di Perpustakaan X cukup menguasai teknik-teknik penelusuran serta memahami pengevaluasian terkait informasi yang ditemukan pada internet.

Namun, terdapat kekurangan dari pustakawan referensi ialah tidak adanya *follow up* yang dilakukan oleh pustakawan setelah memberikan *link* terkait informasi yang dibutuhkan. Kegiatan *follow up* merupakan jenis kegiatan dimana pustakawan melakukan *recheck* kembali kepada pemustaka terkait informasi yang telah diberikan apakah sudah sesuai kebutuhan ataukah belum. *Follow up* merupakan kegiatan praktik terbaik untuk meminta kembali kepada pemustaka agar kembali datang ke perpustakaan ataupun menghubungi pustakawan referensi jika masih terdapat informasi lain yang dibutuhkan. Selain itu, pustakawan referensi melayani pemustaka hanya ketika terdapat pemustaka yang meminta bantuan kepadanya, jika tidak ada pemustaka yang meminta bantuan maka pustakawan referensi tidak akan melayani kebutuhan pemustaka. Padahal seharusnya, pustakawan referensi lebih proaktif dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Adapun ketidakaktifan sang pustakawan referensi terlihat pada ruangan layanan audio visual yang berisikan

e-resource yang dimiliki perpustakaan jarang sekali di sentuh oleh pemustaka. Hal ini dikarenakan ruangan layanan audio visual terkunci dan komputer yang terdapat pada ruang layanan audio visual dimatikan dan akan di hidupkan ketika ada pemustaka yang akan memanfaatkannya. Hal ini karena para pemustaka jarang memanfaatkan layanan audio visual. Menurut salah satu pemustaka mengatakan bahwa koleksi *e-resource* yang dimiliki perpustakaan tidak *up to date* sehingga tidak dapat dimanfaatkan untuk kegiatan penelitian maupun kebutuhan informasi sehari-hari.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan tersebut, maka pustakawan referensi yang terdapat di Perpustakaan X harus dapat menunjukkan keeksistensian dirinya di perpustakaan serta fungsi pustakawan referensi kepada pemustaka. Sedikitnya pemustaka dalam memanfaatkan layanan audio visual yang berisikan referensi terkait *e-resource* mungkin dikarenakan kurang ramahnya pustakawan dalam melayani atau memperkenalkan pemanfaatan layanan audio visual bagi kebutuhan para mahasiswa. Disinilah pentingnya pustakawan untuk proaktif dalam menunjukkan peran sebagai seseorang yang memberikan arahan dan bimbingan kepada pemustaka dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara akurat dan tepat.

daftar pustaka

Alfred & Glossbrenner, Emily. (1999). *Search Engines: for the world wide web*. Second Edition. United States: Peachpit Press.

American Library Association. ALA Fact Sheet Number 26: Internet Use in Libraries. Available: www.ala.org.

Bopp, Richard E & Smith, Linda C. (2001). *Reference and Information Services: an introduction*. Third Edition. Colorado: Libraries Unlimited.

Breakstone, Elizabeth. (2005). "Libraries". *Chronicle of Higher Education*, Supplement, 52, no. 6 (September 30): B6.

Cassel, Kay Ann & Hiremath, Uma. (2009). *Reference and Information Services in the 21st Century: an introduction*. Second Edition. London: Facet Publishing.

Liu, Jia. (2007). *The Evaluation of Worldwide Digital Reference Services in Libraries*. Oxford: Chandos Publishing.

Nicholas, David. (1988). *End-users of Online Information Systems*. London: Mansell Publishing.