

## ASPEK KOMUNIKASI INTERPERSONAL LAYANAN REFERENSI MELALUI SMS DI PERPUSTAKAAN NASIONAL: ANALISIS ISI KUALITATIF

**Arief Wicaksono**

Mahasiswa Magister, Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Indonesia

### **Abstrak**

Komunikasi interpersonal menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam layanan referensi. Aspek komunikasi ini diperlukan pada layanan referensi konvensional dan layanan referensi virtual. SMS adalah salah satu media yang dapat digunakan dalam layanan referensi virtual. Perpustakaan di Indonesia terlihat tidak menggunakan SMS sebagai sarana dalam layanan referensi virtual. Ditemukan hanya Perpustakaan Nasional RI yang menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS. Kajian ini berusaha memahami lebih dalam aspek komunikasi interpersonal yang terbangun dalam layanan referensi melalui SMS di Perpustakaan Nasional RI. Kategori yang digunakan adalah aspek relasi fasilitator dan relasi penghalang yang digunakan Radford pada layanan referensi virtual melalui *live chat*. Metode yang digunakan adalah analisis isi kualitatif. Penelitian ini menemukan bahwa dalam transaksi referensi terlihat seluruh aspek relasi fasilitator dan relasi penghalang. Dengan demikian penggunaan SMS dalam layanan referensi virtual ternyata kaya akan aspek komunikasi interpersonal. SMS dapat menjadi pilihan yang baik untuk layanan referensi virtual.

### **Kata Kunci**

Layanan referensi teks, layanan referensi melalui SMS, layanan referensi virtual, aspek komunikasi interpersonal

### **Abstract**

*Interpersonal communication is one of keys to success in reference services. This aspect of is required both in conventional and virtual reference services. Short Message Service (SMS) is a way of communication that can be used in virtual reference services. However, using SMS in virtual reference service is not common in Indonesian libraries. The National Library of Indonesia is the only library that use SMS in their reference services. This study is aimed at gaining in-depth knowledge about interpersonal communication aspect that is developed through SMS reference service of the National Library of Indonesia. Categories used in this study are facilitator and barrier relation aspects applied by Radford on the virtual reference service through live chat. The method used is a qualitative content analysis. This study shows that both facilitator and barrier relation aspects are found during the reference transactions. Therefore, it is found that interpersonal communication aspect is highly featured in virtual reference service. SMS can be an alternative for virtual reference service.*

### **Keywords**

*Services, communication, interpersonal*

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Aspek komunikasi interpersonal menjadi salah satu kunci keberhasilan dari suatu layanan referensi. Pemustaka ketika mendatangi pustakawan referensi sesungguhnya berada pada posisi yang tidak mengenakan bagi dirinya sendiri. Pemustaka merasa takut terlihat bodoh dengan menanyakan apa yang ingin dicarinya. Pemustaka merasa takut menghabiskan waktu pustakawan referensi dengan pertanyaannya tersebut. Ketakutan pemustaka ini harus dihapuskan oleh pustakawan dengan memperhatikan aspek komunikasi interpersonal dalam layanan referensi. Pustakawan bertanggung jawab penuh pada komunikasi interpersonal yang terbangun dalam layanan referensi.

Aspek komunikasi interpersonal menjadi perhatian dalam layanan referensi konvensional dan layanan referensi virtual. Pustakawan perlu memperhatikan aspek komunikasi dalam layanan referensi, baik ketika berkomunikasi tatap muka secara langsung dengan pemustaka maupun berkomunikasi dengan pemustaka secara virtual atau komunikasi yang termediasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dalam tatap muka secara langsung, pustakawan harus mampu menggunakan bahasa verbal yang baik dan bahasa nonverbal yang positif. Demikian juga dalam komunikasi virtual, pustakawan referensi harus mampu menggunakan bahasa teks yang baik dan melakukan kompensasi ketiadaan bahasa nonverbal.

Penelitian ini memfokuskan aspek komunikasi interpersonal dalam layanan referensi virtual khususnya melalui media SMS (*short message service*). Pesan singkat (SMS) merupakan salah satu media yang dapat digunakan perpustakaan dalam menyelenggarakan layanan referensi virtual dan pemilihan media komunikasi dalam layanan referensi virtual di perpustakaan harus berdasarkan kebutuhan pemustaka atau kondisi

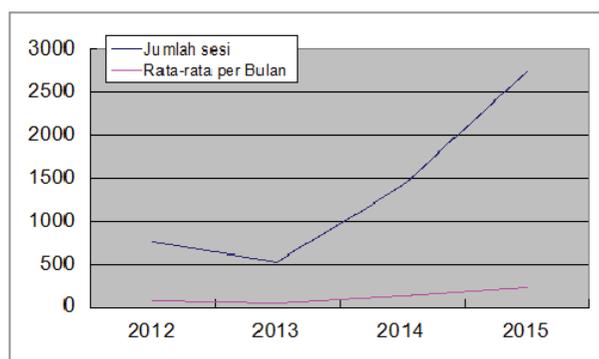
masyarakat yang dilayani perpustakaan.

Penggunaan SMS dalam media layanan referensi terkesan ketinggalan zaman dalam dunia internet saat ini. Namun, SMS banyak digunakan oleh perpustakaan di negara maju seperti Amerika Serikat hingga saat ini. Salah satu contohnya adalah *New York Public Library*. Penggunaan SMS dalam layanan referensi di Amerika Serikat sesuai dengan kondisi penggunaan SMS yang tinggi di masyarakat Amerika Serikat. Berdasarkan *Pew Research Center (April 2011) Survey* pada tahun 2010, penduduk dewasa Amerika Serikat yang menggunakan telepon genggam (*handphone* atau HP) sebesar 82%. Selain untuk menelpon, telepon genggam digunakan untuk menerima dan mengirim SMS, yaitu sebesar 72%. Berdasarkan *CTIA The Wireless Association (Juni 2015) Survey* pada tahun 2014, setiap menit penduduk Amerika Serikat mengirimkan 3,6 juta SMS. Tingkat penggunaan ini lebih tinggi daripada penggunaan telepon genggam untuk mengakses internet sebesar 38%, menerima dan mengirim email sebesar 32%, menerima dan mengirim *instant messaging* sebesar 30%, dan menggunakan media sosial sebesar 23%.

Kondisi kepemilikan telepon genggam di Indonesia mirip dengan kondisi di Amerika Serikat. Dalam survei yang dilakukan Kementerian Komunikasi dan Informasi (2015), pengguna telepon genggam *nonsmartphone* sebanyak 71,2%. Pengguna HP ini hanya dapat menggunakan HP untuk komunikasi suara melalui telepon atau komunikasi berbasis teks melalui SMS. Dengan menggunakan SMS sebagai media layanan referensi, perpustakaan dapat menjangkau pasar dari pengguna HP *nonsmartphone*. Kondisi ini dapat menjadi dasar perpustakaan untuk menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS.

Kenyataannya, perpustakaan di Indonesia tidak menggunakan SMS sebagai media dalam layanan referensi virtual. Peneliti hanya menemukan

satu perpustakaan saja yang menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS, yaitu Perpustakaan Nasional RI (Perpusnas). SMS telah digunakan Perpusnas sebagai media layanan referensi sejak tahun 2012 hingga saat ini. Pada grafik 1 terlihat kecenderungan penggunaannya dari tahun ke tahun semakin meningkat.



**Grafik 1.** Jumlah Sesi SMS Layanan Referensi Perpusnas (Sumber Hasil Olahan Peneliti)

## 1.2 Permasalahan dan Tujuan

Dari kondisi di atas, timbul pertanyaan bagaimana komunikasi interpersonal yang terjadi dalam layanan referensi melalui SMS? Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam komunikasi interpersonal dalam layanan referensi melalui SMS.

## 2. Tinjauan Pustaka

Layanan referensi melalui SMS merupakan salah satu bentuk layanan referensi yang menggunakan TIK dalam penyampaian layanannya. Layanan referensi itu sendiri merupakan salah satu bentuk layanan dasar yang diberikan perpustakaan. Menurut Wan Dollah & Singh dalam Khosrow-Pour (2013:771), layanan referensi adalah layanan untuk membekali pemustaka dalam rangka menggunakan perpustakaan dan memberikan bantuan dalam pencarian informasi. Menurut Standar Kerja Kompetensi Nasional Indonesia, Bidang Perpustakaan, Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi (2012:13), layanan referensi adalah semua kegiatan yang dilakukan oleh

pustakawan referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (secara pribadi, melalui telepon, atau elektronik) tidak terbatas untuk menjawab pertanyaan substantif, memberikan pengajaran kepada pemustaka dalam menyeleksi, menggunakan alat-alat dan strategi penelusuran yang sesuai untuk menemukan informasi, melakukan penelusuran dalam rangka memenuhi kebutuhan pemustaka, mengarahkan pemustaka ke sumber daya perpustakaan, membantu dalam evaluasi informasi, merujuk pelanggan pada sumber daya di luar perpustakaan, membuat statistik referensi dan berpartisipasi dalam pengembangan koleksi referensi. Dari dua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan referensi adalah layanan untuk menjawab pertanyaan pemustaka dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasinya, baik memberikan jawaban langsung atas kebutuhan informasi maupun memberikan instruksi dalam melakukan penelusuran informasi.

Layanan referensi dalam perpustakaan ikut terpengaruh dengan perkembangan TIK. Bahkan, menurut Wicaksono (2013:123), dari semua aktivitas di perpustakaan, layanan referensi adalah salah satu yang terkena dampak paling dahsyat dari perkembangan TIK. Melalui penggunaan TIK, layanan referensi dapat diakses oleh pemustaka tanpa harus datang secara fisik dan melakukan komunikasi tatap muka secara langsung dengan pustakawan referensi.

Layanan referensi yang menggunakan TIK kemudian dikenal dengan istilah layanan referensi virtual (*virtual reference service*). Istilah lain yang merujuk ke konsep yang sama adalah layanan referensi digital (*digital reference service*), layanan referensi elektronik (*electronic reference service*), dan layanan referensi online (*online reference service*). American Library Association (ALA) menggunakan istilah virtual. Sementara itu, International Federation of Library Association and Institutions (IFLA)

menggunakan istilah digital. Lihitkar (2011:31) menyatakan bahwa layanan referensi virtual adalah layanan rujukan yang dilakukan secara elektronik, terkadang dalam waktu real (*real-time*), yang mana pemustaka menggunakan teknologi internet untuk berkomunikasi dengan pustakawan referensi tanpa harus hadir secara fisik. Definisi lain menyatakan bahwa layanan referensi virtual adalah layanan referensi yang dilakukan secara elektronik yang mana menggunakan komputer atau teknologi lain untuk berkomunikasi dengan staf layanan tanpa kehadiran secara fisik (*Reference and User Services Association, 2010*). Dari dua definisi tersebut tergambar dengan jelas bahwa definisi dari layanan referensi virtual adalah layanan referensi yang dilakukan melalui mediasi TIK tanpa adanya tatap muka secara fisik baik secara waktu real maupun tidak.

Salah satu layanan referensi virtual adalah layanan referensi melalui SMS (Cassell dan Hiremath, 2009:25 dan Bielskas dan Dreyer, 2012:2). SMS itu sendiri merupakan servis komunikasi teks yang menjadi komponen dari telepon, web, atau sistem komunikasi bergerak yang menggunakan protokol komunikasi terstandar sehingga memungkinkan pertukaran pesan teks pendek antara perangkat telepon genggam (Bielskas dan Dreyer, 2012:1). Layanan referensi melalui SMS lebih merupakan pengembangan dan bukan menggantikan layanan referensi tatap muka, telepon, email, atau aplikasi *chat online* karena masing-masing media tersebut mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Penggunaan SMS mempunyai karakteristik, yaitu sifat tidak sinkronis, ketidaktentuan respon, kesulitan dalam bahasa verbal, dan keterbatasan 160 karakter. Namun, kelebihanannya adalah cepat, interaktif, dan dapat dilakukan dimana saja (Cassell dan Hiremath, 2009:421).

Bentuk teknologi yang digunakan dalam layanan referensi melalui SMS terbagi menjadi dua, yaitu dengan menggunakan perangkat telepon

genggam dan komputer yang terkoneksi dengan satu nomor yang dapat dihubungi melalui SMS oleh pemustaka. Dalam praktiknya, perpustakaan sebagian besar menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS dengan menggunakan perangkat komputer. Penggunaan komputer ini mempengaruhi jam operasional layanan referensi melalui SMS, yaitu hanya pada jam operasional layanan perpustakaan.

Ukuran kesuksesan layanan referensi selain dinilai dari kemampuan pustakawan memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka adalah aspek komunikasi interpersonal yang terjadi. Menurut Radford, *et al* (2011), pustakawan yang bertanggung jawab dalam penciptaan kondisi pemustaka yang melakukan transaksi referensi tidak merasa diremehkan, tidak merasa bodoh, atau bahkan menjadi tersinggung. Radford (2006) mengkaji layanan referensi virtual melalui *live chat* dengan menggunakan analisis kualitatif yang mendalam.

Kerangka teori yang digunakan Radford (2006) adalah teori komunikasi pragmatis dari Walzlawick, Beavin, dan Jackson yang terdapat dalam *Pragmatics of Human Communication* (1967). Seluruh pesan mempunyai konten dan dimensi relasi. Kerangka teori ini membedakan antara aspek konten dari pertukaran informasi dan interpersonal relasi. Berdasarkan teori ini, Radford mengembangkan dua tema umum dimensi relasi dalam layanan referensi berdasarkan hasil penelitiannya, yaitu relasi fasilitator dan relasi penghalang.

Relasi fasilitator merupakan aspek interpersonal yang mempunyai pengaruh positif dalam interaksi antara pustakawan dan pemustaka sehingga komunikasi berjalan lancar. Relasi ini mempunyai lima subtema, yaitu sebagai berikut.

1. Salam pembuka merupakan pesan hello yang menandai awal interaksi interpersonal dengan pertukaran salam.
2. Membangun hubungan (*rapport building*)

merupakan aspek interaksi yang melibatkan dorongan percakapan *give and take*, membangun saling mengerti, dan pengembangan hubungan.

3. Penghormatan (*deference*) merupakan tampilan kesopanan dan hormat untuk pengalaman, pengetahuan, dan sudut pandang yang lain. Teratur menyampaikan apresiasi seseorang dan mengkonfirmasi hubungan antara peserta.
4. Kompensasi kurangnya bahasa nonverbal merupakan penggunaan karakter teks seperti tanda baca, *emoticon*, huruf, atau singkatan untuk mengkompensasi ketidakhadiran bahasa nonverbal dalam komunikasi.
5. Salam penutup merupakan pesan perpisahan yang menandai berakhirnya pertemuan interpersonal dan bentuk dari tampilan perpisahan yang dilakukan selama proses meninggalkan.

Sementara relasi penghalang merupakan aspek interpersonal yang mempunyai pengaruh negatif pada interaksi pustakawan dan pemustaka sehingga mengganggu komunikasi. Relasi ini mempunyai tiga subtema, yaitu sebagai berikut.

1. Kegagalan membangun kedekatan berarti gagal mendorong *give and take*, gagal membangun saling mengerti, dan gagal melibatkan dalam pengembangan hubungan.
2. Masalah penutupan berarti mengakhiri percakapan tanpa penutupan atau pertukaran perpisahan.
3. Penutupan *negative* berarti strategi yang digunakan pustakawan untuk mengakhiri transaksi referensi jauh dari menyediakan jawaban yang membantu.

Dalam layanan referensi melalui *live chat*, Radford menemukan relasi komunikasi fasilitator dan penghalang terjadi dalam transaksi referensi. Hal ini mengindikasikan relasi komunikasi dapat terbangun tidak hanya pada layanan referensi

tatap muka, namun relasi komunikasi juga dapat terjadi pada layanan referensi virtual, yaitu dalam penelitian Radford pada layanan referensi melalui *live chat*.

### 3. Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis isi kualitatif. Pendekatan kualitatif digunakan karena menyesuaikan dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu melakukan pemahaman yang mendalam. Objek penelitian adalah teks SMS yang merekam komunikasi antara pemustaka dan pustakawan dalam konteks layanan referensi. Populasi dalam penelitian ini adalah SMS dalam layanan referensi pada bulan Januari dan Februari 2016. Pada rentang waktu ini terdapat 511 pesan yang masuk dan keluar. Jumlah ini didapat sesudah mengeluarkan pesan berupa SMS yang bukan dari pemustaka, misalnya SMS yang tidak terbaca, SMS dari provider kartu, SMS undian berhadiah, dan SMS dari pemustaka yang terkirim lebih dari satu kali. Rentang waktu ini ditentukan karena keterbatasan waktu penelitian.

Pengolahan data dilakukan dengan menyatukan seluruh pesan yang ada dalam rentang waktu penelitian menjadi satu transaksi utuh. Pesan pertanyaan awal hingga pesan terakhir yang dikirimkan dalam satu transaksi akan disatukan menjadi satu percakapan yang utuh. Dalam menganalisa digunakan kategori relasi fasilitator dan relasi penghalang yang telah digunakan Radford untuk menganalisa transaksi referensi dari *live chat*. Tahap awal analisis akan dilakukan kuantifikasi seluruh populasi penelitian. Untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam atas aspek komunikasi interpersonal, akan dianalisa secara kualitatif contoh transaksi untuk masing-masing subtema dalam aspek komunikasi interpersonal.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

##### 4.1 Relasi Fasilitator

Dalam layanan referensi SMS, salam pembuka dan penutup dilakukan, baik oleh pustakawan maupun pemustaka. Salam pembuka dilakukan pustakawan pada 119 transaksi (85,5%) dan salam penutup pada 117 transaksi (84,2%). Sementara itu, pemustaka melakukan salam pembuka dan penutup lebih sedikit, yaitu pada 100 transaksi (72%) untuk salam pembuka dan pada 89 transaksi (64%) untuk salam penutup.

Transaksi 1:

U : *Saya ingin mendaftar menjadi anggota perpustakaan, bagaimana caranya?*

L : *Selamat siang, Untuk mendaftar menjadi anggota Perpustakaan bisa dilakukan secara online di website Perpustakaan [www.perpusnas.go.id](http://www.perpusnas.go.id) atau datang langsung ke Perpustakaan RI Jl. Salemba Raya 28A Jakarta. Terima kasih.*

L : *Untuk memanfaatkan layanan e-resources, silahkan login di halaman <http://e-resources.perpusnas.go.id/> dengan memasukkan nomor anggota dan password. Jika anda belum mendapat nomor anggota, silahkan lakukan pendaftaran secara online di <http://keanggotaan.perpusnas.go.id/>. Terima kasih.*

U : *Saya sudah register di e-resources, apakah itu bisa digunakan saat mengunjungi perpustakaan?*

U : *Lalu, sudah registrasi e-resources, belum berarti jadi anggota perpustakaan? Ketika masuk web, dibagian mana ketika ingin mendaftar?*

L : *Selamat siang, keanggotaan Perpustakaan dapat digunakan untuk mengakses e-resources. Terima kasih.*

L : *Ketika sudah mendaftar e-resources, apakah otomatis sudah jadi anggota Perpustakaan dan bisa memanfaatkan layanan seperti meminjam buku?*

U : *Untuk mendapatkan kartu anggota datang ke layanan anggota, langsung diambil tanpa harus mendaftar lagi jika sudah terdaftar di e-resources?*

L : *Iya, untuk mendapatkan kartu anggota silahkan datang langsung ke Layanan Keanggotaan Perpustakaan Nasional, Jalan Salemba Raya 28A, pada jam layanan kami, Senin--Kamis 08.30--18.00 WIB, Jum'at 09.00--18.00 WIB, dan Sabtu 09.00--16.00 WIB.*

L : *Betul. Anda hanya perlu menunjukkan nama lengkap dan nomor anggota Anda kepada petugas keanggotaan. Pencetakan kartu anggota tidak dipungut biaya.*

U : *Maksudnya, menyebutkan nama lengkap dan nomor anggota? Berapa lama proses pencetakannya?*

L : *Iya, pencetakan kartu anggota dapat ditunggu kurang lebih lima sampai lima belas menit tergantung antrian.*

Pada Transaksi 1, pustakawan melakukan salam pembuka namun tidak melakukan salam penutup. Salam pembuka yang dilakukan pustakawan pada Transaksi 1 adalah *selamat siang*. Salam pembuka tetap dilakukan pustakawan walaupun pemustaka tidak melakukan salam pembuka. Beberapa kali pustakawan memberikan salam penutup dengan mengucapkan *terima kasih*. Namun, karena tidak di akhir transaksi, pustakawan tidak dianggap melakukan salam penutup. Salam pembuka dan penutup sepertinya telah menjadi standar komunikasi bagi pustakawan. Terlihat pustakawan memberikan salam penutup berupa ucapan terima kasih, sebagai penutup kalimat. Hal ini sepertinya hampir selalu diucapkan pustakawan dalam setiap jawaban atau respon dari pertanyaan (lihat juga Transaksi 2). Hal ini dilakukan karena diperkirakan untuk menutup transaksi. Namun, pemustaka masih melanjutkan pertanyaan. Karena transaksi masih berlanjut, kalimat dari pustakawan menjadi hanya sebatas respon. Jika baru sebatas respon, ucapan terima kasih dari pustakawan terlihat tidak enak didengar jika terjadi berulang-ulang. Hal ini seperti kata ganti ketika orang yang menggunakan *handy talky* ingin menyelesaikan kalimatnya. Sementara pada sisi pemustaka, pemustaka tidak

melakukan salam pembuka dan penutup. Dengan tidak adanya pertukaran salam penutup di akhir pada Transaksi 1 dinilai terjadi masalah penutupan.

Transaksi 2:

U : *Selamat sore. Saya ingin minta lagi nomor keanggotaan PNRI dan mau reset password. Karena tidak bisa login. Mohon petunjuk dan bantuannya. Terima kasih.*

L : *Selamat siang, Mohon sebutkan data diri nama, tempat tanggal lahir, alamat dan nama ibu kandung. Terima kasih.*

U : *Nama TTL Alamat.*

L : *Selamat siang, Nomor anggota Perpustakaan Anda 16020500376 dan passwordnya 123 Terima kasih*

U : *Oke terima kasih*

Dalam Transaksi 2 ini, terlihat pemustaka melakukan salam pembuka dengan mengucapkan *selamat sore* dan melakukan salam penutup. Ucapan terima kasih terkadang juga dilakukan oleh pemustaka dalam pertanyaan pertama kali. Ucapan terima kasih ini dilakukan berfungsi juga sebagai salam penutup (lihat Transaksi 3). Pada Transaksi 2 ini, pemustaka dinilai melakukan penghormatan dengan memberikan ucapan terima kasih pada satu sesi tersendiri.

Pemustaka juga terlihat menggunakan bahasa yang sopan, dengan menggunakan kata *mohon petunjuk dan bantuannya*. Hal ini terlihat juga pada Transaksi 4 yang mana pemustaka menggunakan tuturan *Tolong dikirimkan saja ke email saya pak kalau boleh* dan pada transaksi 5 dengan kata *mohon bantuannya*. Pada beberapa transaksi lainnya pemustaka juga terlihat menggunakan bahasa yang sopan.

Sementara itu, pustakawan dinilai melakukan salam pembuka dengan mengucapkan *selamat siang* dan melakukan salam penutup. Pertanyaan diberikan pemustaka di luar jam kerja, yaitu pada sore hari, sedangkan pustakawan baru

membalasnya keesokan harinya. Oleh karena itu, terjadi perbedaan waktu dalam salam pembuka antara pemustaka dan pustakawan. Pustakawan juga mengucapkan terima kasih yang sekaligus berfungsi sebagai salam penutup. Hal ini juga dilakukan pustakawan yang terlihat dalam Transaksi 2 dan 3. Dalam Transaksi 2, jelas terlihat bahwa respon pertama pasti akan mengundang respon selanjutnya dari pemustaka karena membutuhkan data lebih lanjut. Namun, pustakawan tetap mengucapkan salam penutup berupa ucapan terima kasih. Jika baru sebatas respon, ucapan terima kasih dari pustakawan terlihat tidak enak didengar. Hal ini juga terjadi dimana pustakawan mengucapkan salam pembuka dua kali padahal terjadi hanya berbeda beberapa menit. Lain halnya juga terjadi pada lain hari seperti yang terjadi pada Transaksi 5.

Transaksi 3:

U : *Selamat pagi Perpustakaan. Kalo Sabtu/Minggu buka jam berapa? Terima kasih. Nama-Bekasi*

L : *Selamat pagi. Hari Sabtu Perpustakaan Nasional buka mulai pukul 09.00--16.00 WIB. Kami tutup pada hari Minggu dan libur nasional. Terima kasih*

Transaksi 3 hanya terdiri dari dua sesi, yaitu satu sesi pertanyaan dan jawaban. Pada Transaksi 3 dianggap terjadi salam pembuka dan salam penutup, baik dari sisi pemustaka maupun pustakawan. Pemustaka mengucapkan salam pembuka dengan *selamat pagi* dan juga melakukan salam penutup. Ucapan terima kasih dari pemustaka dalam sesi pertanyaan berfungsi sekaligus sebagai salam penutup. Pada Transaksi 3 ini, sebenarnya pemustaka mencoba melakukan membangun kedekatan, yaitu dengan menyebutkan nama dan lokasi. Namun, terlihat pustakawan tidak menanggapi dengan menyapa menggunakan nama pemustaka yang sudah sukarela diberikan pada sesi pertanyaan. Pada Transaksi 2, pemustaka juga memberikan data pribadi berupa nama, namun sebagai data



pendukung bukan sebagai usaha melakukan hubungan.

Ketiadaan bahasa nonverbal dalam komunikasi melalui SMS dapat dikompensasikan dengan berbagai cara seperti menggunakan *emoticon*, penggunaan, dan pengulangan tanda baca. Pemustaka terlihat lebih banyak melakukan kompensasi kekurangan bahasa nonverbal dalam SMS, yaitu pada 31 transaksi (22,3%) dibandingkan pustakawan yang melakukan hal ini hanya pada dua transaksi. Pemustaka menggunakan *emoticon* untuk mengungkapkan kondisi dirinya, misalnya sedang tersenyum atau sedang menangis sedih.

Transaksi 4:

U : *Lupa password dan nomor anggota untuk email: nama@gmail.com Bisa dikirimkan email untuk reset password tersebut ke email di atas? Thanks*

L : *Selamat siang. Mohon sebutkan terlebih dahulu nama lengkap, nomor identitas, tempat tanggal lahir, dan nama ibu kandung anda untuk verifikasi data keanggotaan Perpustakaan. Terima kasih.*

U : *Baik pak. Nama, No KTP: 123 TTL Tlg dikirimkan saja ke email saya, Pak. kalau boleh*

L : *Nomor anggota atas nama Nama adalah 1234, password: abc. Nanti akan kami kirimkan juga melalui email. Terima kasih.*

U : *Terima kasih banyak.*

Pada Transaksi 4 terlihat pemustaka tidak melakukan salam pembuka, namun melakukan salam penutup. Sementara pustakawan dinilai melakukan salam pembuka dan penutup. Ucapan terima kasih yang menjadi satu sesi sendiri dapat menjadi bentuk penghormatan dari pemustaka atas layanan yang telah diberikan pustakawan (lihat juga Transaksi 2 dan 5). Ucapan terima kasih yang menjadi satu sesi sendiri yang merupakan bentuk penghormatan dari pemustaka jarang mendapatkan

respon kembali dari pustakawan. Ucapan terima kasih tersebut juga dibarengi dengan penggunaan *emoticon* sedang tersenyum. Terlihat hanya sekali ucapan terima kasih tersebut direspon (lihat Transaksi 5). Respon yang diberikan setelah ucapan terima kasih yang menjadi satu sesi sendiri seperti dalam percakapan verbal yang mana jika ada yang mengucapkan terima kasih, orang yang dituju akan menjawab dengan ungkapan *sama-sama* atau ungkapan lainnya.

Transaksi 5 :

U : *Selamat pagi, saya Nama. lupa no anggota d paswrd u login. mohon bantuannya. email saya nama@gmail.com atw nama@yahoo.com terima kasih.*

L : *Selamat siang Bisa disebutkan data diri secara lengkap nama, tempat tanggal lahir, alamat dan nama orang tua. Terima kasih*

U : *Nama, TTL, Alamat, ortu Nama dan Nama. terima kasih*

L : *Selamat pagi Ibu. Nama nomor anggota Perpustakaan anda 123 dan passwordnya 123. Terima kasih*

U : *Terima kasih banyak atas bantuan dan perhatiannya.*

L : *Selamat siang. Semoga layanan Perpustakaan dapat bermanfaat. Terima kasih*

Pada transaksi 5 terlihat pemustaka dan pustakawan melakukan salam pembuka dan juga melakukan salam penutup. Terjadi perbedaan waktu antara pemustaka melontarkan pertanyaan dengan respon dari pustakawan. Pemustaka melakukan pertanyaan pada pagi hari sehingga mengucapkan *selamat pagi* sebagai salam pembuka. Sementara pustakawan baru merespon pada siang hari sehingga mengucapkan *selamat siang* sebagai salam pembuka. Lalu pustakawan terlihat mengucapkan kembali *selamat pagi* karena memang sudah berganti hari. Pada Transaksi 5, terlihat pustakawan merespon atas ucapan terima kasih sebagai bentuk penghormatan

pemustaka kepada pustakawan. Transaksi 5 lima merupakan satu-satunya transaksi yang terlihat merespon bentuk penghormatan dari pemustaka. Pustakawan juga terlihat mencoba membangun kedekatan dengan menyebutkan nama pemustaka yang walaupun disebutkan pemustaka bukan dalam rangka membangun kedekatan. Pada transaksi-transaksi yang ada terlihat pustakawan lebih menggunakan bahasa formal dengan sedikit menggunakan kompensasi ketiadaan bahasa nonverbal. Bahkan, pada saat pemustaka memulai terlebih dahulu penggunaan kompensasi tersebut atau pada saat pemustaka melakukan usaha pembangunan hubungan.

Terkait pembangunan hubungan dan penghormatan termasuk jarang dilakukan, baik oleh pustakawan maupun pemustaka. Pustakawan lebih sedikit melakukan pembangunan hubungan dan penghormatan. Pemustaka melakukan sebesar 11,5% untuk pembangunan hubungan dan penghormatan, sedangkan pustakawan melakukan hanya sebanyak 4%. Pemustaka membangun hubungan dengan menyebutkan nama dan lokasi di mana berada. Pada Transaksi 5 terlihat pustakawan melakukan pembangunan hubungan dengan menyebutkan nama pemustaka. Penyebutan nama dalam komunikasi biasa dilakukan dalam rangka pembangunan hubungan lebih erat. Penyebutan nama di sini bukan dalam rangka verifikasi nomor anggota. Penyebutan nama pustakawan dalam komunikasi juga belum diaplikasikan oleh pustakawan referensi. Transaksi 3 pemustaka juga melakukan pembangunan hubungan dengan menyebutkan nama dan lokasi. Berikut ini juga merupakan bentuk membangun hubungan dari pemustaka, *“Selamat sore, saya dengan nama mahasiswa keperawatan Universitas Jember. Saya ingin menanyakan tentang pendaftaran perpustakaan online, saya sudah mendaftar tapi ada pemberitahuan bahwa nomor anggota dan email saya belum terdaftar, tapi saat saya ingin mendaftar data yang saya masukan di*

*pemberitahuan sudah ada Bagaiman solusinya”?*

Dalam Transaksi 6 dan 7, terlihat pemustaka mengawali pertanyaan dengan mengucapkan maaf. Permintaan maaf ini dapat dilakukan termasuk dalam bentuk penghormatan. Hal ini ditemukan di beberapa transaksi lain, misalnya dengan *Maaf sebelumnya mengganggu; maaf mengganggu; dan mohon maaf sebelumnya sudah mengganggu*. Hal ini sering pula kita lakukan ketika ingin bertanya secara langsung kepada orang, misalnya untuk menanyakan arah dalam perjalanan. Hal ini dapat dijelaskan karena pemustaka menempatkan dirinya pada posisi yang tidak enak ketika memulai pertanyaan, salah satunya adalah karena takut mengganggu. Perasaan ini harus dihilangkan oleh pustakawan dalam interaksinya dengan pemustaka.

Sementara pada Transaksi 6 dan 7, pustakawan juga mengucapkan maaf dikarenakan ketidakmampuan menyediakan koleksi yang diminta pemustaka. Hal ini juga ditemukan di beberapa transaksi lain, misalnya Mohon maaf, bahan tersebut tidak tersedia di Perpustakaan Nasional RI. Permintaan maaf juga dilakukan karena keterlambatan merespon dan kelambatan respon dari unit kerja lain. Pernyataan maaf terkadang juga dilakukan pada hal tidak terdapat keperluan untuk menyatakan maaf, seperti *“Mohon maaf, seluruh koleksi Perpustakaan Nasional hanya untuk dibaca di tempat, tidak dapat dipinjam untuk dibawa pulang.”*

### **Relasi Penghalang**

Relasi penghalang merupakan aspek komunikasi interpersonal yang mempunyai pengaruh negatif pada percakapan yang berlangsung. Tidak memberikan respon sama sekali dari pertanyaan yang masuk dapat menimbulkan kesan pengabaian. Pustakawan referensi terlihat tidak menjawab sama sekali pertanyaan sebanyak 17 pertanyaan (11%). Bahkan, ditemukan pemustaka berungkali



mengirimkan pesan karena tidak mendapatkan respon dari pustakawan.

Lalu, pustakawan terlihat melakukan penutupan negatif sebanyak lima transaksi (4%). Terkait penutupan negatif, Ross dan Dewdney (1998) mengemukakan 10 strategi penutupan negatif yang biasa dilakukan pustakawan. Salah satu strategi yang dilakukan adalah menyerahkan jawabannya pada mesin pencari, seperti *Google*.

Transaksi 6:

U : *Maaf pak/ibu. Saya ingin bertanya, "Adakah terjemahan jurnal "The Oral Microbiota: Living With A Permanent Guest" dan "Candida and Other Fungal Species: Forgotten Players of Healthy Oral Microbiota"? Jika ada, siang saya ingin ke sana untuk melihatnya.*

L : *Selamat siang. Mohon maaf, terjemahan jurnal tersebut tidak tersedia di Perpustakaan Nasional. Namun, Anda dapat memanfaatkan layanan terjemahan gratis seperti Google Translate.*

Terakhir terlihat ada masalah penutupan sebanyak 39 transaksi (28%). Transaksi-transaksi ini berakhir begitu saja tanpa ada penutupan atau pertukaran perpisahan. Contoh hal ini terlihat dalam Transaksi 1, 6, dan 7. Untuk masalah penutupan, sebenarnya dalam Standar Layanan Perpustakaan dan Informasi Bidang Layanan Koleksi Umum tahun 2014 mengatur bagaimana menutup SMS pertanyaan dengan menggunakan kalimat *Jika masih ada yang ditanyakan, dapat menghubungi kembali Call Center. Salam, Nama*. Standar penutupan ini terlihat belum digunakan sama sekali dalam menutup transaksi. Dalam ketiga transaksi ini (Transaksi 1, 6, dan 7) sulit untuk ditentukan apakah transaksi sudah selesai atau belum dikarenakan tidak ada pertukaran perpisahan seperti dalam Transaksi 2, 3, 4, dan 5.

Transaksi 7:

U : *Maaf mas ini pelayanan perpustakaan nasional, ya. Saya mahasiswa gunadarma.*

*Saya mau nanya di perpustakaan nasional ada referensi untuk skripsi ngga?*

L : *Selamat pagi. Referensi dalam bentuk apa yang Anda butuhkan? Koleksi kami terdiri dari buku, jurnal, tesis, disertasi, majalah, dan surat kabar, baik dalam bentuk fisik maupun elektronik. Untuk melakukan penelusuran, silahkan gunakan katalog online kami <http://opac.perpusnas.go.id/>. Terima kasih.*

U : *Dalam bentuk skripsi, Mas*

L : *Mohon maaf. Kami tidak memiliki koleksi dalam bentuk skripsi, melainkan tesis dan disertasi.*

Masalah penutupan lainnya adalah terjadinya transaksi yang tidak terlihat jelas tidak selesai, apakah karena pemustaka tidak merespon jawaban pustakawan yang membutuhkan konfirmasi (lihat Transaksi 8) atau karena pustakawan yang tidak kembali memberikan jawaban dari respon yang dilakukan oleh pemustaka (lihat Transaksi 9). Pada Transaksi 8 terlihat pemustaka tidak membalas kembali untuk memberikan data yang diperlukan oleh pustakawan. Sementara itu, pada Transaksi 9 terlihat pemustaka sudah memberikan data yang diperlukan pustakawan, namun tidak ditemukan balasan selanjutnya atau jawaban dari pustakawan.

Transaksi 8:

U : *Selamat pagi. Saya Nama. Daftar jadi anggota secara online dengan ktp no 123. Belum dapat teraktivasi dan belum dapat no anggota tks.*

L : *Selamat pagi, Tolong disebutkan data diri nama, alamat, tempat tanggal lahir dan nama ibu kandung. Terima kasih*

Transaksi 9:

U : *Maaf, mau nanya. Saya sudah pernah mendaftar keanggotaan PNRI. Namun skg saya tidak bisa login dikarenakan lupa no.anggota. bagaimana untuk mengetahui nomor anggota saya?*

L : *Selamat siang. Mohon sebutkan nama*

*lengkap, nomor identitas, dan tempat tanggal lahir untuk verifikasi data. Terima kasih.*

U : Nama : Nama No.identitas : 123 TTL : TTL

### Kesimpulan

Aspek komunikasi interpersonal terlihat dengan jelas terbangun dalam komunikasi teks melalui SMS pada layanan referensi. Aspek komunikasi interpersonal terlihat digunakan dan juga terkadang dilupakan dalam transaksi layanan referensi melalui SMS. Relasi fasilitator yang mempunyai pengaruh positif pada komunikasi lebih banyak dilakukan dibandingkan relasi penghalang yang mempunyai pengaruh negatif pada komunikasi dalam konteks layanan referensi melalui SMS.

Untuk salam pembuka dan salam penutup, pustakawan terlihat seperti menjadikan salam pembuka dan salam penutup sebagai standar walaupun beberapa kali juga terlupakan. Standar layanan yang sudah ditetapkan untuk menutup transaksi terlihat belum digunakan sama sekali. Penyebutan nama pustakawan di awal interaksi juga terlihat belum diaplikasikan. Pemustaka terlihat lebih sering melakukan pembangunan hubungan dan penghormatan dibandingkan dengan pustakawan. Pustakawan sepertinya terpaksa untuk menggunakan bahasa formal dalam teks SMS. Sementara pemustaka berusaha untuk lebih menggunakan bahasa nonformal termasuk menggunakan kompensasi dari ketiadaan bahasa nonverbal. Usaha membangun hubungan dan penghormatan dari pemustaka berlalu begitu saja tanpa mendapatkan respon yang memadai.

### Daftar Pustaka

- Bielskas, A. & Dreyer, K.M. 2012. *IM and SMS Reference Services for Libraries*. Chicago: ALA Tech Source.
- Cassell, K.A. dan Hiremath, U. 2009. *Reference and Information Services in The 21<sup>st</sup> Century: An Introduction*. 2<sup>nd</sup> Edition. London: Facet Publishing.
- CTIA-The Wireless Association. 2015. "CTIA-The Wireless Association ® Survey Shows Americans Used 26 Percent More Wireless Data in 2014". [http://www.ctia.org/resource-library/press-releases/archive/ctia-survey-shows-americans-used-26-percent-more-wireless-data-in-2014]. Diakses 4 Juni 2016.
- Kementerian Komunikasi dan Informasi. 2015. "Buku Saku Hasil Survei Indikator TIK 2015 Rumah Tangga dan Individu". [https://balitbangsdm.kominfo.go.id/downloads/9/20160-218112348-Release%20infografis%20TIK%202015%20Puslitbang%20PPT.pdf]. 28 Juni 2016".
- Kemntrian Tenaga Kerja dan Transmigrasi. 2012. *Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Nomor 83 Tahun 2012 tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kemasyarakatan, Hiburan dan Perorangan Lainnya Bidang Perpustakaan menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia*. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Khosrow-Pour, M. 2013. Rr. In *Dictionary of Information Science and Technology (2<sup>nd</sup> Edition)* (pp. 759-793). Hershey, PA: . doi:10.4018/978-1-4666-2624-9.ch019.
- Lihitkar, S. R. 2011. "Establishing A Virtual Reference Service". In *Journal of Library & Information Technology*, 31(1), 31—34, doi:10.14429/djlit.31.1.760.
- Pew Research Center. 2011. "Trends in Cell Phone Usage and Ownership". [http://www.pewinternet.org/2011/04/28/trends-in-cell-phone-usage-and-ownership/]. Diakses 4 Juni 2016.
- Perpustakaan Nasional. 2014. *Standar Layanan Perpustakaan dan Informasi Bidang Layanan Koleksi Umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Radford, M.L. 2006. "Encountering Virtual Users: A Qualitative Investigation of Personal Communication in Chat Reference". In *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(8): 1046--1059.



- Radford, M.L., et al. 2011. *“On Virtual Face-Work: An Ethnography of Communication Approach to A Live Chat Reference Interaction”*. In *Library Quarterly*, Vol 81, No. 4, 431--453.
- Ross, C.S. and Dewdney, P. 1998. *“Strategies and Counter-Strategies in the Reference Transaction”*. In *Reference & User Services Quarterly*. 38(2): 151.
- Reference and User Services Association. 2010. *“Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services”*. [<http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>]. Diakses 7 Mei 2016.
- Wicaksono, H. 2013. *“Layanan Referensi Berbasis Web yang Aksesibel bagi Semua Orang”*. Dalam *Visi Pustaka*, 15 (2).