
Analisis Transaksi E-mail dalam Layanan Referensi Virtual

Analysis of E-mail Transactions in Virtual Reference Services

Astutik Nur Qomariyah¹, Rusdiyah Ciptaning Dwi Kusuma
Pascasarjana Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Indonesia

Abstrak

Dewasa ini, pemanfaatan meja layanan referensi tradisional di perpustakaan perguruan tinggi telah jarang digunakan sehingga memperluas atau bahkan beralih ke layanan referensi virtual. Tingkat minimal layanan referensi virtual yang disediakan di perpustakaan perguruan tinggi saat ini pada umumnya adalah fasilitas *electronic mail (e-mail)*. Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang secara khusus menyediakan layanan referensi virtual melalui *e-mail* adalah Perpustakaan Universitas Kristen (UK) Petra Surabaya (ref-desk@petra.ac.id). Dalam layanan tersebut pustakawan menyediakan bantuan kepada pengguna dalam mencari informasi dan menjawab pertanyaan yang diajukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transaksi layanan referensi virtual melalui *e-mail* di Perpustakaan UK Petra Surabaya, dengan melihat dari jenis-jenis pertanyaan yang diajukan berdasarkan latar belakang pengguna, gaya penulisan bahasa komunikasi interaksi yang digunakan berdasarkan latar belakang pengguna, dan nilai-nilai budaya apasajakah yang terungkap yang melatarbelakangi pengguna dalam layanan referensi virtual (*e-mail*). Penelitian ini menggunakan metode analisis isi (*content analysis*) dari transkrip *e-mail* yang diterima pustakawan layanan referensi Perpustakaan UK Petra mulai tanggal 10 Maret hingga 16 Juni 2015. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis-jenis pertanyaan yang diajukan pada layanan referensi virtual (*e-mail*) di Perpustakaan UK Petra Surabaya antara lain adalah: penelusuran spesifik, akses sumberdaya *online*, operasi sumberdaya *online*, kebijakan dan prosedur layanan, dan kepemilikan perpustakaan dengan latar belakang pengguna mahasiswa (UK Petra dan Non UK Petra), dosen, dan pustakawan. Berdasarkan latar belakang pengguna ditemukan bahwa secara keseluruhan jenis pertanyaan yang lebih banyak diajukan di layanan referensi virtual (*e-mail*) adalah permasalahan akses sumber daya *online*, dan pada umumnya diajukan oleh mahasiswa. Kemudian, gaya penulisan bahasa pengguna dalam interaksi layanan referensi virtual (*e-mail*) cenderung formal, yakni terdapat kata salam pembuka, pesan yang akan disampaikan, dan salam penutup, baik oleh mahasiswa (UK Petra dan Non UK Petra), dosen, ataupun pustakawan. Sedangkan nilai-nilai budaya yang terungkap yang melatarbelakangi yang melatarbelakangi pengguna dalam layanan referensi virtual (*e-mail*) adalah nilai ketaatan, nilai kesopanan, dan nilai kesantunan pengguna.

Kata kunci: layanan referensi virtual, layanan referensi *e-mail*, transaksi *e-mail*, analisis isi, perpustakaan perguruan tinggi

¹ Korespondensi: Astutik Nur Qomariyah. Mahasiswa Pascasarjana Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia, Kampus UI Depok Jawa Barat 16424. E-mail: astutiknq@gmail.com

Abstract

Today, the use of traditional reference desk in the academic libraries has been rarely used, thus expanding or even move to a virtual reference service. A minimum level of virtual reference services are provided in the academic library is currently in general is the electronic mail (e-mail). One of the academic library specifically provide virtual reference services via e-mail is a Petra Christian University (PCU) Library (ref-desk@petra.ac.id.). In such services librarians provide assistance to users in finding information and answer questions. This study aimed to analyze the transaction reference services virtually through e-mail at the PCU Library, with a view of the types of questions based on user background, the writing style of language communication interaction used based on user background, and cultural values are revealed behind the user in virtual reference services (e-mail). This study uses content analysis (content analysis) of the transcript e-mail received librarians of reference services began March 10 until June 16, 2015. The results showed that the types of questions asked in reference service virtual (e-mail) in the Library UK Petra include: specific search, access online resources, operation of online resources, policies and procedures for services, and library holdings with background the student (PCU and non-PCU), faculty, and librarians. Based on the background of users found that overall more types of questions asked in virtual reference services (e-mail) is a problem of access to online resources, and generally submitted by the students. Then, the writing style of the user's language in interaction reference service virtual (e-mail) tends to be formal, which includes the word greeting, the message will be delivered, and regards cover, either by the student (PCU and non-PCU), lecturer, or librarians. While cultural values that revealed the background behind the user in virtual reference services (e-mail) is obedience, courtesy and politeness users.

Keywords: virtual reference services, e-mail reference service, e-mail transactions, content analysis, academic libraries

Seiring dengan perkembangan internet dan teknologi, layanan referensi pada perpustakaan perguruan tinggi telah mengalami perubahan-dimana kini banyak perpustakaan perguruan tinggi telah meninggalkan meja referensi tradisional dan memperluas atau bahkan beralih ke layanan referensi virtual. Shachaf, Pnina dan Sarah M. Horowitz (2008) dalam penelitiannya yang berjudul *Virtual reference service evaluation: Adherence to RUSA behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines* mengungkapkan bahwa hasil dari beberapa penelitian yang dilakukan Janes (2002), Coffman (2003), dan Stacy-Bates (2003) menunjukkan bahwa hampir setiap perpustakaan perguruan tinggi menyediakan setidaknya level minimal layanan referensi virtual yakni *electronic mail (e-mail)*.

Layanan referensi virtual adalah layanan referensi perpustakaan yang dilakukan secara *online*, dimana transaksi referensinya adalah komunikasi melalui teknologi komputer dalam beberapa cara. Apakah itu *email*, *chatting* atau sistem *routing* otomatis. Untuk itu, tak pelak bila dampak dari perubahan layanan referensi virtual ini akan berpengaruh terhadap perubahan nilai-nilai budaya, etika ataupun norma komunikasi interaksi layanan di perpustakaan perguruan tinggi. Hal ini

dikarenakan kemajuan teknologi telah menyebabkan terjadinya pergeseran pola komunikasi interaksi antara organisasi, pustakawan, dan pemustaka yang awalnya dilakukan secara *face to face* kini bisa dilakukan secara online lewat media internet. Melalui jaringan internet, pustakawan dapat melakukan komunikasi dengan berbagai pihak tanpa harus bertatap muka, demikian pula pemustaka bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cepat tanpa harus datang ke perpustakaan.

Dalam upaya melakukan analisis interaksi dalam layanan referensi virtual, khususnya *e-mail* dan telepon, beberapa peneliti telah menggunakan isi transaksi interaksi komunikasi antara pengguna dengan pustakawan sebagai fokus analisis. Seperti, Pnina Shachaf dan Mary Snider (2007) dalam penelitiannya yang berjudul "The Relationship Between Cultural Diversity and User Needs in Virtual Reference Services" ingin melihat persamaan dan perbedaan antara pengguna perpustakaan Amerika Kaukasia dan Afrika non-tradisional melalui analisis isi (*content analysis*) sebanyak 94 (sembilan puluh empat) transaksi referensi virtual melalui *e-mail* dan telepon. Selanjutnya, Pnina Shachaf, Lokman I. Meho, and Noriko Hara (2007) melakukan penelitian lagi yang bertujuan untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan antara tiga negara (Israel, Jepang dan Libanon) ketika menerapkan layanan referensi virtual global dengan menggunakan analisis komparatif dari 146 transaksi *e-mail*.

Salah satu perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia yang menyediakan layanan referensi virtual melalui *e-mail* adalah Perpustakaan Universitas Kristen (UK) Petra Surabaya, yakni pada alamat ref-desk@petra.ac.id. Bentuk layanan referensi *e-mail* pada Perpustakaan UK Petra Surabaya ini memperluas layanan referensi dari meja referensi fisik menjadi meja referensi "virtual" yang mengacu pada tugas menyediakan bantuan kepada pengguna perpustakaan dalam mencari informasi dan menjawab pertanyaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna tanpa perlu bertatap muka atau datang langsung ke perpustakaan. Untuk itu, penulis tertarik untuk melakukan analisis transaksi *e-mail* pada layanan referensi virtual di UK Petra Surabaya, dengan beberapa rumusan masalah berikut: (1) Apasajakah jenis pertanyaan yang diajukan berdasarkan latar belakang pengguna pada layanan referensi virtual (*e-mail*) di Perpustakaan UK Petra Surabaya? (2) Bagaimana gaya penulisan bahasa komunikasi interaksi yang digunakan berdasarkan latar belakang pengguna pada layanan referensi virtual (*e-mail*) di Perpustakaan UK Petra Surabaya? (3) Apasajakah nilai-nilai budaya yang terungkap pada pengguna dalam layanan referensi virtual (*e-mail*) di Perpustakaan UK Petra Surabaya

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis isi (*content analysis*) transkrip sebanyak 11 (sebelas) *e-mail* yang diterima pustakawan layanan referensi Perpustakaan UK Petra selama 3 (tiga) bulan, mulai tanggal 10 Maret hingga 16 Juni 2015. Pomerantz, Luo, & McClure (2006) menyatakan bahwa analisis transkrip adalah metode yang sempurna untuk melakukan evaluasi dan analisis sederhana dalam layanan virtual, karena memberikan kesempatan bekerja dengan pertanyaan nyata dari pengguna yang sebenarnya. Babbie (2010) mendefinisikan analisis isi sebagai "Studi mencatat komunikasi manusia", adalah metode penelitian sederhana untuk "mempelajari perilaku sosial tanpa mempengaruhi itu."

Setiap transaksi dapat mencakup beberapa pertanyaan dari berbagai jenis. Skema pengkodean digunakan untuk analisis isi transaksi dengan mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Pnina Shachaf dan Mary Snider (2007), dan mengembangkan skema pengkodean baru bila tidak sesuai dengan data kami. Sebagaimana yang dikemukakan Charles H. Busha dan Stephen P. Harter (dalam Pnina Shachaf, dkk.: 2006) bahwa agar analisis isi menghasilkan hasil yang baik, mengembangkan skema klasifikasi konten yang sesuai (pengkodean) adalah langkah pertama yang penting.

Setiap kategori yang didefinisikan dalam makalah ini memiliki kriteria atau deskripsi (konseptualisasi) yang berdasarkan literatur, tetapi juga disesuaikan dengan data transkrip transaksi di *e-mail* yang digunakan sebagai sampel. Berikut adalah tabel pengkodean (*coding*):

Tabel 1. Pengkodean (*coding*)

	Nama Kode	Definisi
Jenis Pertanyaan	Penelusuran spesifik	Pertanyaan umum yang dibuat oleh pengguna tentang topik tertentu, dan menuntut pustakawan agar melakukan pencarian, yang berakhir dengan berbagai informasi dari topik atau daftar kutipan dan bahan.
	Akses sumberdaya online	Berlaku untuk permasalahan mengakses database atau memperoleh dokumen online (<i>e-book</i> atau jurnal <i>online</i>). Diamond & Pease (2001) menyebutnya dengan "Pertanyaan Konektivitas", seperti: "Bagaimana saya mendapatkan akses dari rumah? Apa <i>password</i> -nya? Apakah server down? "
	Operasi sumberdaya online	Jenis pertanyaan yang termasuk operasi sumber daya <i>online</i> adalah pertanyaan-pertanyaan terkait "mekanika database", dan Lederer (2001) menjelaskan bahwa operasi sumber daya <i>online</i> itu bagaimana atau cara "akses ke database", seperti: "Bagaimana saya menemukan sebuah artikel di jurnal tertentu, membatasi pencarian saya untuk bab buku, atau mencetak abstrak artike sajal? " (Diamond & Pease: 2001).
	Kebijakan dan prosedur layanan	Pertanyaan umum yang berhubungan secara eksklusif dengan kebijakan, prosedur dan peraturan layanan yang diberikan oleh perpustakaan seperti pinjaman, akses ke perpustakaan, jam buka, dll

	Kepemilikan perpustakaan	Jenisnis pertanyaan ini mengacu pada pertanyaan pengguna yang mencari koleksi tertentu, baik dalam bentuk fisik atau online-nya. Contohnya: Apakah perpustakaan memiliki buku " <i>Gone with angin</i> " ?, Apakah perpustakaan berlangganan CLASE / Periodica? Arnold & Kaske (2005)
Gaya Penulisan Bahasa Komunikasi	Salam pembuka (sapaan)	Kalimat pembuka pengguna sebelum isi pesan
	Salam penutup	Kalimat penutup pengguna setelah berkomunikasi. Misalnya "Salam kami", "Hormat kami", "Terima kasih"
	Berbelit-belit	Pesan pengguna sangat berbelit-belit
	Tepat	Pengguna memberikan pesan yang relevan dan memadai
	Singkat	Pengguna tidak memberikan informasi yang cukup
	Konteks-tidak relevan	Pengguna memberikan informasi tambahan yang tidak relevan
	Tujuan	Pengguna mengatakan mengapa/alasan mereka mencari informasi
	Kesalahan ejaan	Pengguna memiliki setidaknya satu kesalahan ejaan yang tidak terlihat seperti salah ketik
	Kesalahan ketik (<i>typo</i>)	Pengguna memiliki setidaknya satu kesalahan ketik yang tidak terlihat seperti salah mengeja
	Gramatikal (tata bahasa)	Pengguna memiliki setidaknya satu kesalahan gramatikal yang signifikan
Permintaan maaf	Pengguna meminta maaf karena telah mengganggu perpustakaan atau terlalu lama menanggapi pesan terakhir perpustakaan	

Data yang digunakan adalah transkrip data transaksi *e-mail* layanan referensi di Perpustakaan UK Petra Surabaya yang terlibat dan diproses oleh pustakawan mulai tanggal 10 Maret 2015 hingga 16 Juni 2015. Transaksi layanan referensi via *e-mail* pada alamat ref-desk@petra.ac.id diperoleh dari pustakawan layanan referensi Perpustakaan UK Petra Surabaya.

Hasil

Latar Belakang Pengguna Layanan Referensi Virtual (E-Mail) di Perpustakaan UK Petra Surabaya

Latar belakang pengguna layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan UK Petra Surabaya (dapat dilihat pada Tabel 2) terdiri dari mahasiswa UK Petra,

mahasiswa non UK Petra, Dosen, Pustakawan dan “Tidak diketahui”. “Tidak diketahui” di sini maksudnya pengguna tidak mengungkapkan latar belakang mereka (akademis, profesi atau afiliasi).

Berdasarkan Tabel 2 diketahui bahwa latar belakang pengguna dengan kategori “Mahasiswa UK Petra” merupakan latar belakang pengguna terbanyak dalam transaksi layanan referensi e-mail, yakni sebanyak 36.36% (4 orang). Kemudian diikuti “Mahasiswa Non UK Petra” sebanyak 3 orang (27,27%), yakni dari Universitas Indonesia (UI), Universitas Negeri Surabaya (UNESA), dan Universitas Riau. Apabila dijumlahkan antara kategori “Mahasiswa UK Petra” dan “Mahasiswa Non UK Petra” maka latar belakang pengguna dengan kategori “Mahasiswa” telah mendominasi sebagai pengguna terbanyak layanan referensi e-mail di Perpustakaan UK Petra, baik mahasiswa di dalam civitas akademika UK Petra sendiri maupun juga di luar civitas akademika, dengan jumlah hampir lebih dari separuh, yakni 63.63%.

Tabel 2. Latar Belakang Pengguna Layanan Referensi Virtual (E-Mail)
Di Perpustakaan UK Petra Surabaya

Latar Belakang Pengguna	Jumlah	
Mahasiswa Uk Petra	4	36.36
Mahasiswa Non Uk Petra	3	27.27
Dosen	1	9.09
Pustakawan	2	18.18
Tidak diketahui	1	9.09
Total	11	100%

Sumber: data yang diolah

Untuk posisi selanjutnya, diduduki oleh pustakawan sebagai pengguna terbanyak setelah mahasiswa (UK Petra dan Non UK Petra), yakni sebanyak 18,18%. Pustakawan tersebut adalah pustakawan perguruan tinggi lain, yakni Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember dan Perpustakaan Universitas Kristen Krida Wacana (UKRIDA) Jakarta yang meminta bantuan pada pustakawan layanan referensi Perpustakaan UK Petra untuk pencarian buku atau artikel yang dibutuhkan penggunaannya.

Sisanya, dengan jumlah prosentase yang sama, yakni masing-masing sebesar 9,09%, ditempati oleh dosen dan “Tidak diketahui”. Untuk kategori “Tidak diketahui” di sini adalah orang civitas akademika UK Petra Surabaya sendiri namun saat mengirimkan email ke layanan referensi hanya menyantumkan/memperkenalkan nama saja tanpa diikuti status akademis, profesi atau afiliasi.

Jenis-jenis Pertanyaan yang Diajukan Pengguna Pada Layanan Referensi Virtual (E- Mail) Di Perpustakaan UK Petra Surabaya

Beragam jenis pertanyaan yang diterima dalam layanan referensi virtual. Sebagaimana yang diungkapkan McClure, dkk (2002) dalam bukunya yang berjudul “Statistics, measures, and quality standards for assessing digital reference library services: guidelines and procedures” menyatakan bahwa jenis pertanyaan

referensi mengacu pada kategorisasi salah satu dari masing-masing pertanyaan referensi berikut:

Bibliografi, Instruksional, Penelusuran literatur, Lainnya, *Out of scope*, *Reader's advisory*, *Ready reference*, Permintaan subyek atau penelitian, dan Teknis.

Tabel 3. Jenis pertanyaan yang diajukan pengguna layanan referensi virtual (e-mail) berdasarkan latar belakang pengguna di Perpustakaan UK Petra Surabaya

Jenis pertanyaan	Latar Belakang Pengguna								Tiak diketahui	Total	
	Mahasiswa UK Petra		Mahasiswa Non UK Petra		Dosen		Pustakawan				
Penelusuran spesifik			1	100%	1	50%			2	16,67%	
Akses sumberdaya online	4	80%	1	33,33%					5	41,67%	
Operasi sumberdaya online	1	20%						1	100%	2	16,67%
Kebijakan dan prosedur layanan			1	33,33%					1	8,33%	
Kepemilikan perpustakaan			1	33,33%		1	50%		2	16,67%	
Total	5	100%	3	100%	1	100%	2	100%	1	100%	

Sumber: data yang diolah

Tabel 3 menggambarkan jenis pertanyaan yang diajukan pengguna untuk layanan referensi melalui *e-mail*— dimana terdapat sebanyak 10 (sepuluh) e-mail yang masuk mulai tanggal 10 Maret 2015 hingga 16 Juni 2015 pada alamat ref-desk@petra.ac.id. terdapat 12 (dua belas) pertanyaan yang diterima di layanan referensi.

Dari 12 (dua belas) pertanyaan yang diajukan pengguna ke staf/pustakawan referensi, akses sumberdaya *online* merupakan jenis pertanyaan yang mendominasi isi transaksi layanan referensi melalui e-mail, yakni sebanyak 5 pertanyaan (41,67%). Akses sumber daya *online* yang dimaksud di sini adalah permasalahan mengakses *database* atau memperoleh dokumen *online* (*e-book* atau jurnal *online*). Rata-rata pengguna yang mengajukan pertanyaan tentang permasalahan akses sumber daya *online* adalah civitas akademika UK Petra Surabaya sendiri yakni mahasiswa. Mereka kesulitan mengakses *fulltext* koleksi digital (skripsi), *download e-book* dan login ke salah satu *online database* (*emerald*). Berikut adalah beberapa kutipan jenis pertanyaan yang termasuk permasalahan akses sumber daya *online* dari isi transaksi layanan referensi melalui *e-mail*:

“...Saya browsing di dewey.petra.ac.id digital collection dari skripsi angkatan2 sebelumnya, tapi saya tidak bisa buka.

Bagaimana ya pak caranya supaya saya bisa buka? Tolong pencerahannya ya pak, thanks...”

“...Saya mencoba untuk download ebook: Linear Regression Analysis, Theory and Computing, By (author): Xin Yan (University of Missouri–Kansas City, USA), Xiao Gang Su (University of Central Florida, USA). Namun diminta passwordnya, maka harus diisi apa yah utk username dan passwordnya....”

“..Selamat sore, saya ingin bertanya untuk log in pada emeraldinsight harus bisa....”

Berdasarkan beberapa pernyataan pengguna mengenai tentang permasalahan akses sumber daya *online* tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa belum mengetahui beberapa ketentuan atau cara mengakses sumberdaya online Perpustakaan UK Petra. Misalnya, (1) untuk mengakses sumberdaya online dengan cara masuk melalui <http://dewey.petra.ac.id/catalog/sso.php> kemudian memasukkan *email* dan *password*, terakhir menentukan *online database*, (2) koleksi *e-book* hanya bisa di- *download* dari kampus UK Petra saja (menggunakan akses berdasarkan IP address) Dengan demikian, sosialisasi Perpustakaan UK Petra Surabaya tentang ketentuan atau cara mengakses sumberdaya online Perpustakaan UK Petra masih kurang menyentuh civitas akademika UK Petra Surabaya, khususnya mahasiswa. Hal ini bisa dijadikan sebagai evaluasi untuk Perpustakaan UK Petra Surabaya agar lebih maksimal lagi dalam meningkatkan sosialisasi tentang ketentuan atau cara mengakses sumberdaya *online*.

Untuk jenis pertanyaan terbanyak selanjutnya setelah permasalahan akses sumberdaya *online* adalah penelusuran spesifik, operasi sumberdaya *online*, dan kepemilikan perpustakaan, dengan prosentase yang sama, masing-masing sebesar 16,67%.

Sebagaimana dijelaskan Arnold & Kaske (2005) sebelumnya bahwa penelusuran spesifik (*specific search*) adalah pertanyaan pengguna tentang topik tertentu, dan menuntut pustakawan agar melakukan pencarian, yang berakhir dengan berbagai informasi dari topik atau daftar kutipan dan bahan. Berikut adalah beberapa kutipan jenis pertanyaan yang termasuk penelusuran spesifik yang diajukan seorang dosen dan pustakawan dari isi transaksi layanan referensi melalui e-mail:

“.....Apakah saya bisa dibantu untuk memperoleh referensi sbb.: Katili, I. "A new discrete Kirchhoff-Mindlin element based on Mindlin-Reissner plate theory and assumed shear strain fields—part I: An extended DKT element for thick-plate bending analysis", International Journal for Numerical Methods in Engineering, 1993, Vol. 36, pp. 1859-1883. Katili, I. "A new discrete Kirchhoff-Mindlin element based on Mindlin-Reissner plate theory and assumed shear strain fields—part II: An extended DKQ element for thick-plate bending analysis", International Journal for Numerical Methods in Engineering, 1993, Vol. 36, pp. 1885-1908....”

“...mohon bantuannya untuk pencarian artikel berikut ini yang dibutuhkan dari pengguna Ukrida, karena dalam database kami tidak ditemukan. Sakthivel Aravindraj “Forty criteria based agility assessment using scoring approach in an Indian relays manufacturing organization” Journal of Engineering, Design and Technology, Volume 12, Issue 4 tahun 2003 (EMERALD)...”

Jawaban yang diberikan staf/pustakawan referensi terkait jenis pertanyaan yang diajukan pengguna tentang penelusuran spesifik melalui *e-mail*, sebagian dapat dibantu dan ditemukan oleh staf/pustakawan referensi dengan beberapa daftar bahan. Namun, untuk relevansi atau tidaknya artikel jurnal atau *e-book* yang sudah dicarikan staf/pustakawan referensi berada di pihak pengguna.

Selanjutnya, prosentase yang sama dengan penelusuran spesifik, yakni operasi sumber daya *online* (16,67%). Sebagaimana dijelaskan sebelumnya oleh Diamond & Pease (2001) bahwa jenis pertanyaan yang termasuk operasi sumber daya *online* adalah pertanyaan-pertanyaan terkait "mekanika database", dan Lederer (2001) menjelaskan bahwa operasi sumber daya *online* itu bagaimana atau cara "akses ke database", seperti: "Bagaimana saya menemukan sebuah artikel di jurnal tertentu, membatasi pencarian saya untuk bab buku, atau mencetak hanya abstrak artikel?" (Diamond & Pease: 2001). Berikut adalah salah satu kutipan jenis pertanyaan yang termasuk operasi sumber daya *online* dari isi transaksi layanan referensi melalui *e-mail* yang diajukan oleh civitas akademika UK Petra Surabaya:

“...Jika kita mencari ebook lain yang sudah pernah dipublish (link) oleh perpustakaan periode sebelumnya, maka bagaimana cara mencarinya kembali?...”

“...bagaimana saya bisa mendapatkannya atau ada channel dari perpustakaan untuk beli buku ini....”

Untuk jenis pertanyaan dengan jumlah prosentase yang sama dengan penelusuran spesifik dan operasi sumber daya *online* (16,67%) adalah kepemilikan perpustakaan. Ini merupakan jenis pertanyaan tentang kepemilikan Perpustakaan UK Petra Surabaya akan koleksi tertentu, baik berbentuk tercetak atau *online*. Terdapat 2 (dua) pertanyaan yang termasuk jenis pertanyaan tentang kepemilikan Perpustakaan UI akan koleksi yang diajukan pengguna dari luar (non civitas akademika UK Petra Surabaya) untuk layanan referensi melalui *e-mail*, berikut adalah beberapa kutipannya:

“...Selamat pagi, mohon maaf mengganggu waktunya sebentar. Saya Nerita, mahasiswi Universitas Negeri Surabaya. Satu minggu yang lalu saya memesan pada pihak perpustakaan Universitas Kristen Petra untuk mencarikan buku Perilaku Konsumen karangan Amirullah. Ingin bertanya, apakah buku tersebut sudah tersedia sekarang?...”

“...selamat pagi bapak/ibu, saya siti muniroh dari Universitas Riau membutuhkan bantuan kepada perpustakaan UK Petra

*mengenai buku Tradisi Tujuh Bulanan suku Jawa. Sebelumnya
Saya Ucapkan terimakasih...”*

Terakhir, jenis pertanyaan yang diajukan pengguna untuk layanan referensi melalui *e-mail* adalah kebijakan dan prosedur layanan, yakni sebanyak 1 pertanyaan (8,33%). Pertanyaan tentang kebijakan dan prosedur layanan adalah pertanyaan umum yang berhubungan secara eksklusif dengan kebijakan, prosedur dan peraturan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan UK Petra Surabaya, seperti: pinjaman, akses ke perpustakaan, jam buka, dll. Contoh jenis pertanyaan ini adalah: Berapa banyak denda?, dan Apa yang terjadi jika saya kehilangan buku?. Berikut adalah kutipan jenis pertanyaan yang termasuk kebijakan dan prosedur layanan dari isi transaksi layanan referensi melalui *e-mail*:

*“... jika ingin mendapatkan jurnal yang dilanggan oleh
perpustakaan petra, bagaimana kebijakannya?.. mohon tindak
lanjut infonya...”*

Jika dilihat secara keseluruhan pada tabel 3, berdasarkan latar belakang pengguna maka dapat diketahui bahwa pertanyaan yang lebih banyak diajukan di layanan referensi *e-mail* adalah permasalahan akses sumber daya *online*, dan pertanyaan tersebut pada umumnya diajukan oleh mahasiswa. Berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya (Pnina Shachaf dan Mary Snider: 2007; Pnina Shachaf, Lokman I. Meho, and Noriko Hara: 2007) terkait analisis budaya dalam layanan referensi virtual telah dilakukan beberapa peneliti, dimana rata-rata ditemukan pertanyaan *topical* sebagai pertanyaan yang sering diajukan sebab kendala bahasa yang digunakan. Seperti, salah satu alasan yang mungkin untuk tingkat tinggi permintaan topikal di Israel adalah kenyataan bahwa pengguna perpustakaan harus menggunakan istilah bahasa Inggris untuk mencari informasi subjek, bahkan jika bahan yang ditulis dalam bahasa Ibrani (atau bahasa lainnya), karena katalog perpustakaan menggunakan *Library of Congress Subject Headings*. Kondisi demikian berbeda dengan di layanan referensi email Perpustakaan UK Petra dan bahkan tidak sedikitpun yang bertanya tentang pertanyaan *topical*. Hal ini terjadi dikarenakan mahasiswa di UK Petra Surabaya tidak mengalami kendala bahasa yang digunakan sehingga lebih banyak bertanya seputar akses yang memang masih menjadi masalah krusial dalam implementasi layanan referensi virtual di Indonesia saat ini.

Gaya Penulisan Bahasa Komunikasi Interaksi yang Digunakan Pengguna pada Layanan Referensi Virtual (E-Mail) di Perpustakaan UK Petra Surabaya

Gaya penulisan bahasa komunikasi interaksi yang digunakan pengguna pada layanan referensi (*e-mail*) di Perpustakaan UK Petra Surabaya diidentifikasi dengan menganalisis isi transaksi apakah terdapat kategori seperti: salam pembuka (*sapaan*), salam penutup, berbeli-belit, tepat, singkat, konteks-tidak relevan, tujuan, kesalahan ejaan, kesalahan ketik (*typo*), gramatikal (tata bahasa), dan permintaan maaf. Kategori-kategori tersebut mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Pnina Shachaf dan Mary Snider (2007) dalam penelitiannya yang berjudul “The Relationship Between Cultural Diversity and User Needs in Virtual Reference Services”

Tabel 4. Gaya penulisan bahasa komunikasi interaksi yang digunakan pengguna pada layanan referensi virtual (e-mail) berdasarkan latar belakang pengguna di Perpustakaan UK Petra Surabaya

Gaya Penulisan Bahasa Komunikasi	Latar Belakang Pengguna											
	Mahasiswa UK Petra (4 org)		Mahasiswa Non UK Petra (3 org)		Dosen (1 org)		Pustakawan (2 org)		Tidak diketahui (1 org)		Total (11 org)	
Salam pembuka (sapaan)	2	14.29%	3	25%	1	33.33%	2	25	1	20%	9	21.43%
Salam penutup	4	28.57%	3	25%	1	33.33%	2	25	1	20%	11	26.19%
Berbelit-belit			1	8.33%					1	20%	2	4.76%
Tepat	3	21.43%	2	16.67%	1	33.33%	2	25			8	19.05%
Singkat	1	7.14%									1	2.38%
Konteks-tidak relevan												
Tujuan								–				
Kesalahan ejaan	2	14.29%	–				1	12.5	1	20%	4	9.52%
Kesalahan ketik (typo)								–				
Gramatikal (tata bahasa)	2	14.29%	1	8.33%			1	12.5	1	20%	5	11.90%
Permintaan maaf			2	16.67%							2	4.76%
Total	14	100%	1	100%	3	100%	8	100%	5	100%	42	100%
			0									

Sumber: data yang diolah

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui bahwa pada umumnya gaya penulisan bahasa komunikasi interaksi yang digunakan pengguna pada layanan referensi (e-mail) di Perpustakaan UK Petra Surabaya menggunakan salam pembuka (sapaan), salam penutup, mengirimkan pesan yang relevan dan memadai (tepat) dengan menduduki posisi tiga terbanyak.

Salam pembuka (sapaan) digunakan oleh 9 pengguna dari 11 pengguna. Sedangkan pengguna yang tidak menggunakan salam pembuka (sapaan) dalam mengirimkan e-mail adalah mahasiswa UK Petra sendiri, sebanyak 2 orang. Berikut adalah beberapa kutipan salam pembuka (sapaan) yang digunakan pengguna pada layanan referensi (e-mail) di Perpustakaan UK Petra Surabaya:

“Dear Pak Billy dan rekan2 pustakawan UK Petra...” “salam.. saya Rafiq, mahasiswa magister UI...” “Selamat pagi pak suyana...”

Selanjutnya, untuk salam penutup sebagai jumlah kategori terbanyak yang digunakan pengguna pada transaksi email layanan referensi, dengan prosentase sebanyak 26.19%. Hampir mutlak seluruh pengguna yang berjumlah 11 (sebelas) orang menggunakan salam penutup. Berikut adalah beberapa kutipan salam penutup yang digunakan pengguna pada layanan referensi (e-mail) di Perpustakaan UK Petra Surabaya:

*“Salam Jejaring :)”
“hormat saya, Anastasia”*

Untuk isi pesan, rata-rata pesan yang dikirimkan pengguna sangat relevan dan memadai, tidak berbelit-belit, yakni dengan jumlah prosentase sebanyak 19.05% (8 orang dari 11 orang). Sedangkan untuk isi pesan pengguna yang sangat berbelit-belit jumlahnya sedikit, yakni hanya di tunjukkan oleh sebanyak 2 orang (4,76%). Berikut adalah kutipan isi pesan pengguna yang berbelit-belit pada layanan referensi (e-mail) di Perpustakaan UK Petra Surabaya:

“..saya ada butuh buku dengan judul "Handbook on Fly ash in Concrete", kalau bisa sih versi pdf yang dengan mudah bisa di copy2 atau di print. apakah ada masukkan, bagaimana saya bisa mendapatkannya atau ada channel dari perpustakaan untuk beli buku ini...”

Maksud isi pesan yang disampaikan pengguna sebenarnya adalah pengguna menanyakan apakah Perpustakaan UK Petra Surabaya memiliki buku dengan judul "Handbook on Fly ash in Concrete" dalam format pdf? Jika tidak tersedia pengguna ingin dibantu untuk mendapatkan buku tersebut. Namun, dalam penyampaian pesan yang digunakan pengguna dalam isi transaksi e-mail sangat berbelit-belit dan tidak tepat.

Untuk mengirimkan pesan, rata-rata isi pesan yang disampaikan pengguna sudah tepat (sangat relevan dan memadai), dengan jumlah prosentase sebanyak 19.05% (8 orang dari 11 orang). Sedangkan pengguna yang menyampaikan pesan singkat hanya berjumlah 1 orang saja. Definisi singkat di sini adalah pengguna tidak memberikan informasi yang cukup. Berikut salah satu kutipan isi pesan pengguna yang singkat pada layanan referensi virtual (e-mail) di Perpustakaan UK Petra Surabaya:

“To: Mr. Billy

Registration

*Name: Michael Anggreawan Alexander Department: Informatics
Engineering NRP: 26414118*

Thank you for information. Jesus Bless You”

Mahasiswa yang mengirim e-mail tersebut mengira untuk dapat menggunakan akses sumberdaya *online* dengan cara mendaftar khusus ke layanan referensi, padahal bukan. Sehingga tidak heran pesan yang dikirimkan cukup begitu singkat.

Untuk kesalahan ejaan, dilakukan pengguna pada transaksi email layanan referensi, dengan prosentase sebanyak 9.52% (4 orang), menduduki urutan ke-5 dari 8 kategori gaya penulisan bahasa komunikasi. Kesalahan ejaan di sini adalah pengguna memiliki setidaknya satu kesalahan ejaan yang tidak terlihat seperti salah ketik. Misalnya penggunaan atau penulisan awalan depan di yang seharusnya digabung tapi, dipisah. Kesalahan ejaan yang terjadi pada studi kasus ini masih merupakan hal wajar karena bahasa yang digunakan masih formal namun hanya salah ejaan saja.

Gramatikal (tata bahasa) merupakan salah satu kategori gaya penulisan bahasa komunikasi yang memiliki definisi bahwa pengguna memiliki setidaknya satu kesalahan gramatikal yang signifikan. Dari tabel 4 dapat diketahui bahwa terjadi kesalahan gramatikal sebanyak 11,90%, urutan keempat dari 8 (delapan) kategori-

dimana umumnya dilakukan oleh mahasiswa. Berikut salah satu kutipan isi pesan pengguna yang memiliki kesalahan gramatikal pada layanan referensi virtual (e-mail) di Perpustakaan UK Petra Surabaya:

“...Namun diminta passwordnya, maka harus diisi apa yah utk username dan passwordnya...”

Terakhir, kategori permintaan maaf dilakukan pengguna sebanyak 2 (dua) orang atau sebesar 4.76%. Pengguna meminta maaf karena telah mengganggu perpustakaan atau terlalu lama menanggapi pesan terakhir perpustakaan. Berikut salah satu kutipan isi pesan pengguna yang terdapat permintaan maaf pada layanan referensi virtual (e-mail) di Perpustakaan UK Petra Surabaya:

“Selamat pagi, mohon maaf mengganggu waktunya sebentar. Saya Nerita, mahasiswi Universitas Negeri Surabaya.”

Secara keseluruhan, pada umumnya gaya penulisan bahasa komunikasi interaksi yang digunakan pengguna pada layanan referensi (e-mail) di Perpustakaan UK Petra Surabaya sudah bagus, yakni menggunakan salam pembuka (sapaan), salam penutup, dan mengirimkan pesan yang relevan dan memadai (tepat), baik oleh mahasiswa (UK Petra atau Non UK Petra), dosen, ataupun pustakawan.

Nilai-Nilai Budaya yang Terungkap pada Pengguna dalam Layanan Referensi Virtual (E-Mail) di Perpustakaan UK Petra Surabaya

Berdasarkan hasil temuan analisis tentang jenis pertanyaan yang diajukan pengguna dan gaya penulisan bahasa komunikasi interaksi yang digunakan pengguna pada layanan referensi melalui *e-mail* di Perpustakaan UK Petra Surabaya dapat diketahui bahwa terdapat nilai-nilai budaya yang melatarbelakangi pengguna.

Pertama, jenis-jenis pertanyaan dari isi transaksi *e-mail* (tabel 3), rata-rata pertanyaan pengguna didominasi tentang ketentuan atau cara terkait layanan referensi virtual, yakni mengakses sumberdaya *online*, operasi sumberdaya *online* (mekanika database), dan kebijakan/prosedur layanan. Hal ini mengungkapkan bahwa nilai-nilai budaya telah melatarbelakangi pengguna dalam layanan referensi virtual (e-mail), yakni nilai ketaatan pengguna terhadap kebijakan, prosedur dan peraturan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan UK Petra Surabaya, seperti: pinjaman, akses ke perpustakaan, dll.

Kedua, gaya penulisan bahasa komunikasi interaksi yang digunakan pengguna pada layanan referensi virtual melalui *e-mail* (tabel 4) dapat diketahui bahwa mayoritas pengguna menggunakan salam pembuka (sapaan) dan salam penutup ketika bertanya atau meminta bantuan melalui pesan e-mail. Bahkan, pengguna juga menyatakan permintaan maaf dalam mengirimka pesan e-mail karena telah mengganggu perpustakaan atau terlalu lama menanggapi pesan terakhir perpustakaan. Hal mengungkapkan bahwa nilai-nilai budaya telah melatarbelakangi pengguna dalam layanan referensi virtual (*e-mail*), yakni nilai kesopanan dan kesantunan pengguna. Selain itu, terlihat juga dalam pemilihan bahasa pada salam pembuka (Bapak/pak, Ibu/ibu) yang sesuai dengan budaya masyarakat Indonesia yang mempertimbangkan perbedaan usia (*age*), *power distance*, dan kedekatan dalam

berkomunikas yang berarti untuk menghargai atau menghormati terhadap orang yang lebih tua.

Simpulan

Menurut hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis pertanyaan yang diajukan pada layanan referensi virtual (*e-mail*) di Perpustakaan UK Petra Surabaya antara lain adalah: penelusuran spesifik, akses sumberdaya *online*, operasi sumberdaya *online*, kebijakan dan prosedur layanan, dan kepemilikan perpustakaan. Secara keseluruhan, berdasarkan latar belakang pengguna diketahui bahwa pertanyaan yang lebih banyak diajukan di layanan referensi e-mail adalah permasalahan akses sumber daya *online*, dan pertanyaan tersebut pada umumnya diajukan oleh mahasiswa. Melihat hal demikian, sosialisasi Perpustakaan UK Petra Surabaya tentang ketentuan atau cara mengakses sumberdaya *online* dapat dikatakan masih kurang menyentuh civitas akademika UK Petra Surabaya, khususnya mahasiswa. Hal ini bisa dijadikan sebagai evaluasi untuk Perpustakaan UK Petra Surabaya agar lebih maksimal lagi dalam meningkatkan sosialisasi tentang ketentuan atau cara mengakses sumberdaya *online*.

Secara umum gaya penulisan bahasa komunikasi interaksi pada layanan referensi virtual (*e-mail*) di Perpustakaan UK Petra Surabaya, baik dari mahasiswa (UK Petra dan Non UK Petra), dosen, ataupun pustakawan menggunakan gaya bahasa formal, yakni terdapat kata salam pembuka, isi pesan pertanyaan yang diajukan kepada pustakawan referensi, dan salam penutup.

Nilai-nilai budaya yang terungkap dalam interaksi layanan referensi virtual (*e-mail*) antara lain nilai ketaatan, kesopanan dan kesantunan pengguna. Nilai-nilai tersebut tersirat dalam pesan yang diajukan pengguna ketika menyampaikan pertanyaan melalui *e-mail* kepada pustakawan referensi.

Referensi

- Arnold, J., & Kaske, N. (2005). Evaluating the Quality Of A Chat Service. *Portal Libraries and The Academy*, 5(2), 177-193.
- Babbie, E. R. (2010). *The practice of social research*. Belmont, CA: Wadsworth Cengage.
- Diamond, W., & Pease, B. (2001). Digital reference: A case study of question types in an academic library. *Reference Services Review*, 29(3), 210–219. doi:10.1108/EUM0000000005663
- McClure, C., et.,al. (2002). *Statistics, measures, and quality standards for assessing digital reference library services: Guidelines and procedures*. New York: Syracuse University
- Pomerantz, J. (2005). A Conceptual framework and open research questions for chat based reference service. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 56(12), 1288-1302. doi:10.1002/asi.20215.
- Shachaf, P., and Sarah M. H. (2008). Virtual reference service evaluation: adherence to rusa behavioral guidelines and ifla digital reference guidelines. *Library & Information Science Research*, 30, 122–137.
- Shachaf, P., Lokman, I. M., and Noriko, H. (2007). Cross-cultural analysis of e-mail reference. *The Journal of Academic Librarianship*, 33(2), 243–253.

Shachaf, P., and Snyder, M. (2007). The relationship between cultural diversity and user needs in virtual reference services. *The Journal of Academic Librarianship*, 33(3), 361-367.