

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada hakikatnya Perpustakaan merupakan suatu lembaga yang memiliki peran penting dalam setiap lembaga atau institusi di dunia, terutama dalam bidang atau lembaga pendidikan. Diperjelas pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1 bahwa, “Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka”.¹ Berdasarkan pernyataan pada undang-undang tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan memiliki peran penting dalam memenuhi informasi penggunaannya melalui peran dan tanggung jawab dalam mengelola dan mengolah informasi pada bahan pustaka agar dapat dimanfaatkan pada masing-masing konteks kebutuhan pengguna.

Dalam pengelolaannya, perpustakaan yang merupakan suatu lembaga yang bertugas melayani kebutuhan informasi pengguna pastinya memiliki jasa atau layanan yang diterapkan dalam menangani berbagai kebutuhan pengguna. Layanan tersebut terbagi ke dalam dua jenis yaitu layanan teknis dan layanan pengguna.² Layanan teknis ditujukan sebagai kegiatan atau

¹ *Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129 (Jakarta, 2007).

² Abdul Rahman Saleh, *Pelayanan Sirkulasi dan Referensi : Bahan Kuliah* (Perpustakaan dan Informasi Pertanian IPB: Fakultas Pertanian IPB, 1994).Hlm.1.

aktivitas pada perpustakaan dalam mengolah buku atau bahan pustaka agar dapat dimanfaatkan oleh pengguna, sedangkan layanan pengguna ditujukan sebagai suatu pekerjaan dalam melayani kebutuhan informasi dari pengguna perpustakaan. Adapun layanan-layanan di perpustakaan ialah layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan bimbingan pemakai, layanan penelusuran informasi, layanan fotokopi, dan sebagainya.³

Salah satu fungsi dan peran perpustakaan adalah pusat rujukan informasi, yaitu perpustakaan menyediakan sarana bagi pengguna untuk memperoleh informasi berupa koleksi atau sumber literatur ilmiah lainnya yang relevan. Layanan referensi atau layanan rujukan berasal dari bahasa *Inggris to refer* yang artinya merujuk/menunjuk dan referensi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk.⁴ Menurut *American Library Association* (ALA) layanan rujukan adalah sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan sumber-sumber perpustakaan untuk kepentingan studi dan penelitian.⁵ Sedangkan menurut Shores dalam buku karya Abdul Rahman Saleh, layanan rujukan adalah bagian dari layanan perpustakaan yang tugasnya

³ Umi Kalsum, "Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi," *Jurnal Iqra* Vol. 10, no. 1 (2016): Hlm. 136-137.Hlm. 133

⁴ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka), diakses 8 Juni 2023, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/referensi>.

⁵ "Definitions of Reference" (American Library Association, 2008), <http://www.ala.org/rsa/guidelines/definitionsreference>.

mengintegrasikan seluruh koleksi perpustakaan termasuk sumber-sumber diluar perpustakaan yang dapat dimanfaatkan.⁶

Tuntutan perkembangan teknologi informasi mempengaruhi perpustakaan, yaitu segala aktivitas perpustakaan dapat dimanfaatkan menggunakan bantuan teknologi informasi yang dikenal saat ini dengan *digital library*. Adanya perubahan tersebut di perpustakaan, mengatasi kendala pengguna dalam memperoleh informasi di perpustakaan. Terutama memberikan kepuasan terhadap pengguna dalam mengakses dan memperoleh informasi secara langsung di perpustakaan, yang juga dapat dilakukan dari jarak jauh sekalipun menggunakan fasilitas teknologi informasi yang telah diterapkan pada perpustakaan. Adanya teknologi informasi tersebut pastinya mempengaruhi kinerja pada tiap-tiap layanan yang terdapat di perpustakaan, yang mana hal tersebut membuat beberapa akses dalam pemanfaatan koleksi di perpustakaan semakin lebih beragam, contohnya dengan adanya sumber daya *online* atau koleksi *digital* yang termuat dalam perpustakaan *digital(digital library)*.

Salah satu layanan yang saat ini berkembang akibat canggihnya teknologi informasi saat ini yaitu pelayanan referensi, yang dapat ditinjau dari adanya penerapan layanan referensi *virtual* pada perpustakaan.⁷ Menurut Lihitkar bahwa layanan referensi *virtual* adalah layanan rujukan

⁶ Abdul Rahman Saleh, *Pelayanan Rujukan Umum : Bahan Kuliah* (Perpustakaan dan Informasi Pertanian IPB: Fakultas Pertanian IPB, 1992).Hlm. 2

⁷ Arief Wicaksono, "Penguatan Layanan Referensi Virtual di Indonesia dalam Rangka Memperluas Akses Masyarakat ke Perpustakaan: Implementasi Undang-Undang Perpustakaan," *Jurnal Media Informasi* 24, no. 4 (2017).Hlm,23.

yang dilakukan secara elektronik, terkadang dalam waktu *real (real-time)* yaitu pemustaka menggunakan teknologi untuk berkomunikasi dengan pustakawan referensi tanpa harus hadir secara fisik.⁸ Adapun layanan referensi *virtual* ialah pengguna bertanya dalam bentuk percakapan atau chat dengan adanya komunikasi atau interaksi dalam bentuk *chat* ini dianggap menjadi jalan atau pilihan yang tepat untuk memberikan kenyamanan pengguna dalam menyampaikan pendapat, serta kendala pemanfaatan koleksi dan informasi baik dalam memperoleh sumber informasi *digital* di perpustakaan atau melalui media lainnya.

Pemanfaatan Layanan *virtual* atau referensi *virtual* di perpustakaan sudah bukan hal yang asing, tetapi juga masih banyak perpustakaan atau pengguna yang belum mengetahui apa manfaat dan fungsi layanan tersebut. Penerapan Layanan referensi *virtual* pada perpustakaan di Indonesia terbilang masih jarang, khususnya percakapan/ tanya jawab via chatting (*livechat*) yang terbilang hanya beberapa yang dapat dimanfaatkan ataupun diakses pengguna. Apabila setiap perpustakaan aktif dalam menerapkan layanan ini, artinya perpustakaan tidak hanya mampu menyediakan fasilitas perpustakaan secara langsung yang memadai tetapi juga mampu melayani dan memberikan kemudahan akses pencarian informasi dan koleksi perpustakaan bagi pengguna secara *digital* atau *virtual*.⁹ Saat ini

⁸ Shalini R Lihitkar, "Establisishing a Virtual Reference Service," *DESIDOC Journal of Library and Information Technology* 31, no. 1 (Januari 2011).Hlm.31.

⁹ Misroni dan Dewi Krisnawati, "Analysis Of The Utilization Of Digital Information Sources By Lecturers Of The State Islamic University Of Raden Fatah As A Reference Source," *Library Philosophy and Practice - Electronic Journal* No. 6157 (2021).

perpustakaan yang menerapkan layanan referensi *virtual* secara umum atau hanya pada perpustakaan besar, swasta yang sudah menggunakan teknologi informasi atau telah beralih pada *digital library*.

Perpustakaan yang telah beralih pada *digital library* pun, dalam penerapan layanan referensi *virtual* masih belum terlalu aktif dan optimal. Terdapat beberapa kendala perpustakaan untuk menerapkan atau mengembangkan layanan referensi *virtual* tersebut yaitu sarana atau fasilitas eksternal berupa alat dan jaringan yang belum mampu untuk membuat suatu perpustakaan menyediakan layanan tersebut, sumber daya informasi *online* yang masih belum mendukung untuk akses referensi karya ilmiah serta sarana atau website perpustakaan yang belum mendukung untuk menerapkan layanan referensi *virtual* secara optimal.¹⁰ Serta membutuhkan tenaga profesional atau pustakawan yang memiliki kemampuan dalam penelusuran informasi atau akses informasi yang fleksibel. Ada hampir 50% perpustakaan yang memiliki layanan referensi virtual pada Universitas di Indonesia, 50% perguruan tinggi tersebut yakni terbanyak di Jawa Timur, diikuti dengan Kalimantan Utara, dan Bangka Belitung. Layanan ini digunakan untuk mendukung proses pembelajaran di universitas dan melibatkan teknologi atau aplikasi pendukung komunikasi dua arah untuk memudahkan komunikasi antara pustakawan dan pengguna.

¹⁰ Amol Dewaji Khobragade dan Shalini Ramdas Lihitkar, "Evaluation of virtual reference services provided by IIT libraries: A survey," *DESIDOC Journal of Library and Information Technology* 36, no. 1 (2016): 23–28, <https://doi.org/10.14429/djlit.36.1.9150>.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nove pada tahun 2020 mengenai evaluasi layanan referensi *virtual* yaitu dengan data bahwa 625 perguruan tinggi yang didapatkan dari website dikti dan sekitar 371 perguruan tinggi yang memiliki layanan referensi *virtual* atau sekitar 50% dari jumlah populasi tersebut.¹¹ Salah satu Perpustakaan di Indonesia yang saat ini telah memanfaatkan layanan Referensi *virtual* dalam melayani pengguna yakni Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yang menerapkan layanan tersebut bukan pertama kalinya, yang mana pada tahun 2012 perpustakaan nasional mengadopsi layanan referensi *virtual* melalui SMS.¹² Dengan terjadinya Pandemi COVID-19 tahun 2021, yang mengharuskan perpustakaan membatasi pelayanan dengan kontak fisik secara langsung dan pemanfaatan koleksi perpustakaan serta pencarian informasi yang dibutuhkan. Maka dari itu layanan referensi *virtual* khususnya tanya pustakawan via *chat (livechat)* dijadikan sebagai solusi bagi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia untuk melayani kebutuhan pengguna tanpa bertatap muka secara langsung.

Layanan referensi *virtual (livechat)* merupakan layanan yang ditujukan untuk menjawab setiap pertanyaan pengguna secara *real time* terkait perpustakaan ataupun permasalahan mengenai akses informasi pada koleksi atau bahan pustaka yang dibutuhkan. Sistem pelayanan informasi yang

¹¹ Nove E Variant Anna dan Dyah Puspitasari Srirahayu, "Evaluation of Virtual Reference and Information Services at University Libraries in Indonesia," t.t.Hlm.4-5

¹² Arief Wicaksono, "SMS Reference di Perpustakaan Nasional RI: Proyek Penelitian Pilot," *Record and Library Journal* 2, no. 2 (2016): 140–51.

diberikan yakni pengguna cukup bertanya terkait informasi yang dibutuhkan dan petugas atau pustakawan akan merespon secara langsung pertanyaan yang diajukan pada saat itu juga, tanpa harus menunggu balasan dalam waktu yang tidak tentu. Sehingga pengguna dalam hal ini berkesempatan dapat mengajukan pertanyaan terkait informasi yang dirasa masih sulit ditemukan atau dipahami dan petugas yakni pustakawan akan berusaha untuk membantu menelusuri dan mendapatkan informasi yang berkaitan atau sesuai dengan pertanyaan yang diajukan pengguna. Maka dari itu Perpustakaan nasional Republik Indonesia menyediakan pustakawan atau tenaga ahli khusus atau kemampuan dalam bidang referensi dan komunikasi, agar pengguna dapat memahami dan mampu mendapatkan informasi yang mereka inginkan.

Layanan referensi *virtual* yang diterapkan oleh Perpustakaan Nasional yakni *Livechat* (tanya pustakawan via *chat*) Pusat Bantuan Tanya Pustakawan, Seri Penelusuran Referensi, *e-mail* layanan dan *e-resources*. Layanan referensi *virtual* tersebut telah dikembangkan dalam sebuah website perpustakaan nasional yang dapat diakses pengguna untuk berkomunikasi atau ber-interaksi secara *digital* terkait kesulitan dalam menemukan dan memanfaatkan teknologi informasi perpustakaan, dengan kata lain pengguna mampu memahami dan mendapatkan informasi yang mereka inginkan baik bahan pustaka yang berasal dari perpustakaan nasional ataupun dari luar perpustakaan.

Layanan Referensi *virtual* (*Livechat*) ini juga sangat membantu beberapa pengguna yang tidak dapat memafaatkan koleksi perpustakaan secara langsung ataupun belum mampu menelusuri informasi *digital* yang akurat dari berbagai sumber informasi yang tersedia. Seluruh masyarakat Indonesia dapat memanfaatkan layanan dari Perpustakaan Nasional ini, Dikarenakan layanan tersebut dapat melayani pengguna tanpa bertatap secara langsung. Sehingga saat ini penerapan layanan referensi *virtual* cenderung dianggap dapat mengatasi permasalahan pengguna terkait penelusuran informasi yang mereka butuhkan, melalui Tanya jawab *virtual* baik media *chatting* ataupun *email*.

Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan peneliti terkait layanan referensi *virtual* atau layanan *virtual* khususnya penerapan tanya jawab via *chatting* (*Livechat*) pada perpustakaan nasional, pada tahun 2022 dapat disimpulkan bahwa pengguna yang memanfaatkan layanan referensi *virtual* atau tanya jawab via *Livechat* sebanyak 12.788 dan frekuensi pengguna yang mengakses per hari berjumlah sekitar 41orang. Untuk kategori pertanyaan atau topik yang sering ditanyakan oleh pengguna perpustakaan nasional pada layanan referensi *virtual* pada fitur *livechat* sendiri yakni bimbingan pemustaka dan penelusuran informasi. Serta kategori usia dan profesi yang paling sering menggunakan layanan tersebut berdasarkan data dari layanan referensi *virtual* ialah pengguna dengan usia 18-23 tahun sebanyak 32,9% dan diikuti dengan memiliki profesi pengguna terbanyak ialah mahasiswa 41%. Adapun data-data tersebut berdasarkan

dari Laporan Tahunan 2022 Layanan referensi *virtual (livechat)* Perpustakaan Nasional, yakni sebagai berikut:¹³

Gambar 1.1

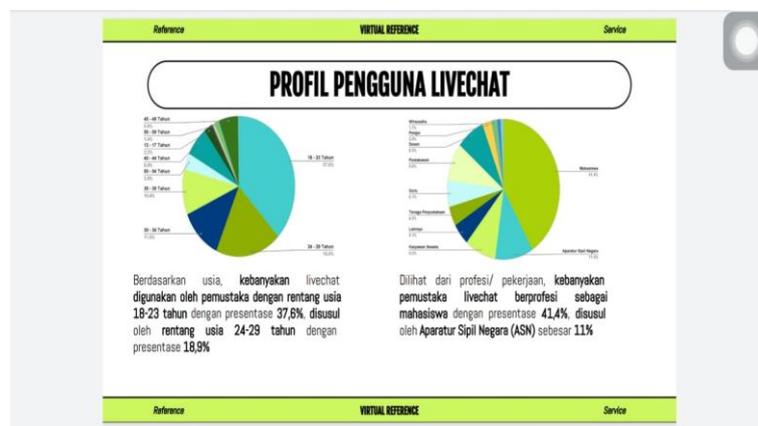
Data Jumlah akses pengguna Layanan Referensi *Virtual (livechat)*

LIVECHAT PERPUSNAS DALAM ANGKA 2021-2022			
TAHUN	DATA		
	JUMLAH PEMUSTAKA	RATA-RATA WAKTU RESPON PERTAMA	RATA-RATA DURASI CHAT
2021	17827	28 DETIK	19 MENIT, 20 DETIK
2022	12788	30 DETIK	17 MENIT, 55 DETIK

Sumber : Laporan Per-tahun Layanan Referensi Virtual (Perpustakaan Nasional)

Gambar 1.2

Data Karakteristik Profil Pengguna Layanan Referensi *Virtual (livechat)*



Sumber : Laporan Per-tahun Layanan Referensi Virtual (Perpustakaan Nasional)

¹³ “Laporan Layanan Livechat tahun 2022” (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2022).

Gambar 1.3
Data Karakteristik Pertanyaan Pengguna Layanan Referensi Virtual
(livechat)



Sumber : Laporan Per-tahun Layanan Referensi Virtual (Perpustakaan Nasional)

Layanan ini dapat dimanfaatkan oleh pengguna baik yang mendaftar menjadi anggota perpustakaan nasional maupun belum menjadi anggota perpustakaan nasional, dan dapat dengan mudah diakses yaitu cukup membuka *website* perpustakaan nasional. Pada *website* tersebut terdapat beberapa menu layanan *digital* perpustakaan termasuk juga layanan referensi *virtual* atau yang disebut dengan *live chat* atau Tanya pustakawan via chat yang dapat dilihat dari adanya ikon untuk memulai *chatting* yang terdapat pada *website* perpustakaan nasional Republik Indonesia tersebut. Dari banyaknya pengguna yang memanfaatkan layanan referensi *virtual* tersebut, apakah sudah terbukti efektif dalam mengatasi kesulitan pengguna dalam penelusuran atau pencarian informasi yang dibutuhkan. Maka dari itu peneliti tertarik untuk menganalisis tentang sejauh mana tingkat efektifitas terpenuhinya sumber informasi dan melalui referensi *virtual* sebagai media pencarian informasi pengguna perpustakaan dengan judul, “Efektivitas Pemanfaatan Layanan Referensi Virtual (Livechat) sebagai Media

Penelusuran Informasi Pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Sumber Informasi yang semakin berkembang dan membutuhkan media penelusuran informasi yang tepat & cepat.
2. Pengguna kesulitan memanfaatkan akses untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.
3. Berbagai media informasi atau sumber informasi online yang semakin beragam, membuat pengguna membutuhkan sarana atau media untuk mendapatkan informasi yang akurat.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dilakukan agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam, maka penulis dalam mengkaji masalah tersebut lingkup yang ingin diteliti adalah sesuai dengan topik efektivitas dari Layanan Referensi *Virtual (Livechat)* yakni sebagai media tanya jawab pengguna pada pustakwan dalam melakukan penelusuran informasi yang dibutuhkan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah penulis pilih, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Seberapa efektif layanan referensi *virtual (livechat)* sebagai media penelusuran informasi pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia menurut teori dari Campbell J. P.?

2. Kendala apa saja yang dihadapi pemustaka dalam mengakses layanan referensi *virtual* (Livechat) Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sebagai media Penelusuran Informasi?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat efektivitas layanan referensi virtual sebagai media penelusuran informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia berdasarkan teori efektivitas dari Campbell J.P
2. Untuk Mengetahui kendala yang dihadapi pengguna dalam mengakses layanan referensi *virtual* Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan melihat tujuan di atas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, secara teoritis diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumber informasi, rujukan dan menambah pengetahuan terkait efektifitas layanan referensi *virtual* untuk diterapkan sebagai media pencarian informasi pengguna.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam melakukan penelitian dan menulis karya ilmiah, dan penulis juga dapat memperdalam ilmu tentang pengelolaan layanan pada perpustakaan *digital*, khususnya tentang efektivitas layanan referensi *virtual* sebagai media penelusuran informasi pengguna.

- b. Bagi Masyarakat, dapat memberikan kemudahan dalam mencari informasi dengan tersedianya layanan yang dapat membantu mengatasi kendala dalam mencari sumber informasi dengan adanya layanan referensi *virtual* bagi pengguna.
- c. Bagi Instansi, sebagai masukan kepada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia untuk meningkatkan dan mengembangkan lagi kualitas dan akses layanan referensi *virtual* sebagai media penelusuran informasi-informasi yang akurat bagi pengguna.

1.7 Tinjauan Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran literatur yang peneliti lakukan terdapat beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan beberapa penelitian serupa yang berkaitan dengan topik “Efektivitas Pemanfaatan Layanan Referensi *Virtual (Livechat)* Sebagai Media Penelusuran Informasi Pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia”. Adapun tujuan dari tinjauan pustaka sendiri ialah dapat diketahui perbedaan antara penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu. Berikut ini penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yaitu sebagai berikut;

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Putro Cut Syakila dalam skripsi dengan judul “Layanan Referensi *Virtual* Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Di Aceh”. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis terkait penerapan dan bentuk layanan referensi *virtual* pada beberapa perguruan tinggi di Aceh. Serta penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Hasil Penelitian menunjukkan

bahwa bentuk layanan referensi virtual pada ke-empat Perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh (Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Ranirry, Universitas Syiah Kuala, Universitas Malikussaleh, dan Universitas Teuku Umar) yaitu *Email* dan Telepon, *Service desk Telegram* dan *Help desk WhatsApp*, *Livechat* dan Berbincang dengan pustakawan dan dapat disimpulkan jika bentuk layanan referensi virtua yang mayoritas diterapkan dan digunakan pada perpustakaan perguruan tinggi ialah *email* dan penerapan layanan referensi dianggap sangat penting di perpustakaan terutama pepustakaan perguruan tinggi yang berperan untuk menunjang fungsi pendidikan, penelitian, dan informasi mahasiswa.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Anisa Sri Restanti dalam artikel jurnal dengan judul “Layanan Referensi *Virtual*: Sebuah Strategi Jasa Layanan Referensi Di Perpustakaan”. Penelitian yang dilakukan menggunakan desain penelitian studi literatur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan referensi virtual dan startegi yang dapat diterapkan perpustakaan terkait pemanfaatan layanan referensi virtual di perpustakaan yang mana penerapan referensi virtual merupakan suatu upaya yang dilakukan perpustakaan untuk memberikan pelayanan terkhusus layanan referensi yang dapat diakses 24 jam sesuai dengan kebutuhan pengguna dan hal tersebut dibutuhkan perencanaan dan strategi dalam melaksanakan layanan referensi virtual tersebut. Serta dapat disimpulkan bahwa perlu strategi dan rencana untuk melakukan penerapan layanan referensi virtual dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan oleh Wahyani dalam artikel jurnal al-maktabah vol.21 Tahun 2021 dengan judul “Layanan Referensi Virtual Di Upt Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Di Era Pandemi Covid-19”. Penelitian yang dilakukan menggunakan desain penelitian deskriptif analitik dengan metode kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mengenai layanan referensi virtual yang diterapkan pada perpustakaan pada saat diterapkannya *social distancing* semenjak terjadinya pandemic covid-19, dengan guna dapat memberikan kemudahan akses informasi dan mencari informasi dengan bantuan pustakawan menggunakan media *chatting*, ataupun *email*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa demi tetap melayani kebutuhan informasi pengguna di masa pandemic covid-19, perpustakaan tetap melayani pengguna dengan menerapkan layanan referensi virtual yang mana juga dapat berkomunikasi dan bertanya perihal sumber informasi yang dibutuhkan tanpa harus datang langsung dan bertatap muka dengan pustakawan, tetapi dampak yang didapatkan dengan melakukan penerapan layanan referensi virtual ini sudah cukup membantu pengguna untuk melakukan penelusuran informasi pada saat pandemic covid-19 tanpa harus mengunjungi perpustakaan secara langsung.

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Syarif Mahendra dalam skripsi dengan judul, “Pemanfaatan Layanan Referensi di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian”. Jenis Penelitian ini ialah Deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun tujuan dari penelitian tersebut ialah untuk menganalisis dan mengevaluasi pemanfaatan dari layanan

referensi di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. Responden yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebanyak 30 orang pengguna di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. Hasil atau kesimpulan yang didapatkan bahwa pengguna telah memahami penggunaan dan manfaat dari layanan referensi dan berbagai koleksi yang sesuai dengan kebutuhan mereka, walaupun koleksi referensi yang disediakan juga masih belum memadai tetapi pelayanan dari pustakawan referensi dinilai sangat membantu dalam memberikan arahan pada pengguna dalam memperoleh informasi dari koleksi referensi yang dibutuhkan.

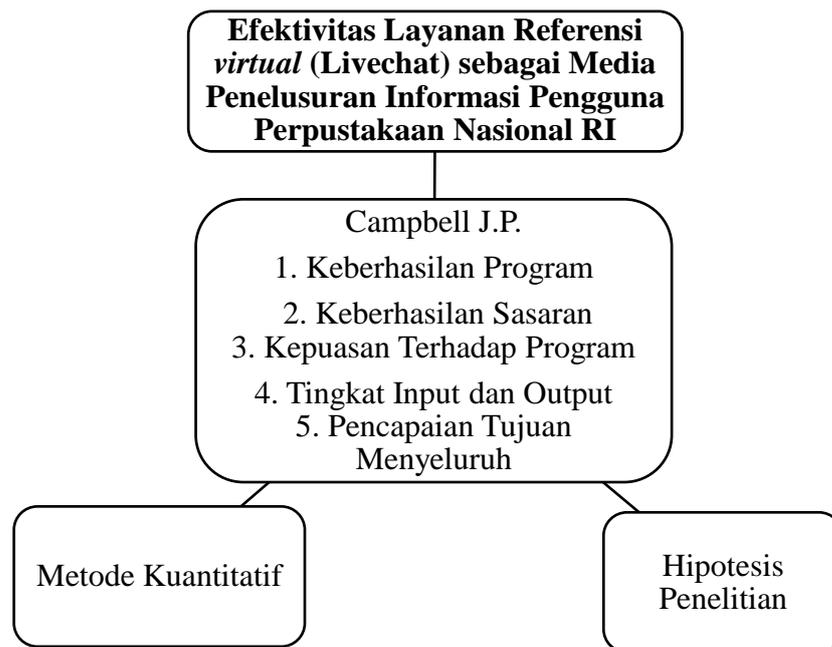
Dari keempat penelitian yang telah sebelumnya dilakukan yang berkaitan dengan layanan referensi virtual sebagai media pencarian informasi di perpustakaan. Adapun perbedaan dari keempat penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah terletak pada lokasi penelitian yang diteliti yakni Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Fokus penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah lebih mengarah pada tingkat efektivitas layanan referensi virtual pada layanan *live chat* atau *ask on librarian* yakni sebagai media penelusuran informasi pengguna perpustakaan, dan waktu penelitian tahun 2023, serta menggunakan 1 variabel atau disebut juga variabel independen yaitu efektivitas layanan referensi *virtual (livechat)* sebagai media penelusuran informasi pengguna.

1.8. Kerangka Teori

Kerangka teori merupakan sebuah susunan dari rangkaian materi yang digunakan sebagai pengarah atau petunjuk untuk melakukan penelitian.

Adanya kerangka teori ialah sebagai bentuk perencanaan peneliti yang bersifat utuh untuk menghasilkan suatu tujuan yakni hasil penelitian. Dengan ini, adapun kerangka teori yang peneliti rancang ke dalam skema, sebagai bentuk susunan dan arah dari penelitian yang dilakukan dengan dilengkapi berbagai aktivitas pengumpulan data serta pengolahan data tersebut hingga menjadi kerangka teori ini. Berikut susunan atau skema kerangka teori penelitian ini, sebagai berikut:

Bagan 1.1
Kerangka Teori



Sumber: Data yang diolah peneliti

Dari kerangka teori di atas dapat diketahui bahwa penelitian ini berfokus pada Efektivitas Pemanfaatan Layanan referensi *virtual (livechat)* sebagai Media Penelusuran Informasi Pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Dalam penelitian ini menggunakan teori Efektivitas yang

dikemukakan oleh Campbell J.P yang berupa Keberhasilan Program, Keberhasilan Sasaran, Kepuasan terhadap Program, Tingkat Input dan Output, dan Pencapaian Tujuan Menyeluruh.

Dalam penelitian ini, hasil penelitian kuantitatif disajikan dalam bentuk angka-angka, dan hasil penelitian ini berupa hipotesis, yaitu pengetahuan tentang adanya hipotesis Efektivitas Pemanfaatan Layanan referensi *virtual (livechat)* sebagai Media Penelusuran Informasi Pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

1.81 Pengujian Hipotesis

Pengujian Hipotesis ini merupakan uji yang dilakukan oleh peneliti untuk mendeskripsikan fenomena atau hipotesis yang telah dirumuskan tanpa menghubungkan serta membandingkan dengan variabel lain. Dengan kata lain penelitian ini menggunakan uji hipotesis deskriptif. Adapun hipotesis pada penelitian ini yaitu:

- a) Hipotesis Kerja (H_a) : Layanan Referensi *Virtual livechat* **efektif** sebagai media penelusuran informasi pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- b) Hipotesis Nol (H_0) : Layanan Referensi *Virtual livechat* **tidak efektif** sebagai media penelusuran informasi pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Untuk uji hipotesis deskriptif yaitu t-test 1 sample, yaitu dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$t = \frac{x - \mu}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

t : Nilai thitung

x : Rata-rata

μ : Nilai yang dihipotesiskan

s : Simpangan baku

n : Anggota sampel

Apabila t_{hitung} telah diketahui, selanjutnya dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Berikut pernyataan uji hipotesis pada penelitian ini yaitu:

- a. Apabila t_{hitung} lebih besar ($>$) dari t_{tabel} , maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b. Apabila t_{hitung} lebih kecil ($<$) dari t_{tabel} , maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

Untuk membuktikan hipotesis penelitian tersebut, maka t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} . Kemudian untuk menentukan nilai t_{tabel} tersebut didasarkan pada dk (derajat kebebasan) menggunakan rumus $n-1$, yaitu $388-1 = 387$. Dengan taraf kesalahan 5%, dan menggunakan uji satu pihak, maka didapatkan t_{tabel} 2,823. Oleh sebab itu dapat dijelaskan sebagai berikut;

- a. Apabila t_{hitung} lebih besar ($>$) daripada 2,823, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
- b. Apabila t_{hitung} lebih kecil ($<$) daripada 2,823, maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

1.9 Metodologi Penelitian

1.9.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif. Penelitian deskriptif ialah dengan membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian yang ada, dimana data yang digunakan merupakan data yang sesuai dengan tujuan penelitian dan data yang digunakan tersebut akan diproses, kemudian dari proses tersebut akan ditarik suatu kesimpulan. Dengan kata lain ialah pendekatan ini menggambarkan secara detail terkait suatu gejala atau fenomena dari suatu penelitian. Metode Kuantitatif adalah metode yang dilakukan dengan mengukur secara akurat sesuatu dengan adanya pendekatan-pendekatan pada kajian empiris dengan tujuan untuk mengumpulkan, menganalisis, serta menampilkan data menjadi bentuk numerik.¹⁴

1.9.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara online melalui *google form* pada pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia atau lebih tepatnya pengguna yang mengakses secara virtual Layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia khususnya Layanan Referensi *Virtual (Livechat)*.

1.9.3 Sumber Data Penelitian

Adapun sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu :

¹⁴ Priyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Sidoarjo: Zifatama Publishing, 2016) hlm 21-37.

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dari subjek penelitian di lokasi penelitian. Sumber data yang dimaksud ialah pengguna yang mengakses layanan referensi *virtual* di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, yang bersumber dari data observasi, dan kuesioner. Oleh karena itu data primer dianggap lebih akurat, dikarenakan data tersebut disajikan secara terperinci.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang akan digunakan sebagai pendukung yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya yang didapatkan dari literatur atau bahan tertulis seperti buku, dokumen instansi, jurnal, dan sejenisnya.¹⁵

1.9.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi menurut Sugiyono merupakan subjek/objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁶ Jadi Populasi merupakan jumlah keseluruhan karakteristik atau sifat yang dimiliki subjek penelitian. Apabila meneliti semua elemen yang terdapat pada lokasi penelitian, maka penelitian tersebut ialah penelitian populasi. Maka dari itu populasi penelitian ini adalah Pengguna yang mengakses

¹⁵ Sugiarto, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2022). hlm 56.

¹⁶ Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif dan Kombinasi (Mix Methods)*, 2 ed., 1 (Bandung: Alfabeta, 2020). Hlm. 93.

atau memanfaatkan Layanan Referensi *Virtual* Di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dengan mengambil jumlah final yang didapatkan 12.788 terhitung dari 1 tahun terakhir yakni dari Januari – Desember Tahun 2022.

b. Sampel

Sampel merupakan sesuatu yang termasuk dalam bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Spiegel & Stephen mengutarakan, sampel adalah representasi atau wujud perwakilan dari sebuah populasi yang akan dianalisis dan mengenai populasi tersebut dapat ditarik dari analisis ini.¹⁷ Dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian kecil dari populasi atau mewakili dari anggota populasi yang diambil dengan prosedur yang telah ditentukan. Pada penelitian ini sampel yang diambil ialah Pengguna yang memanfaatkan Layanan Referensi *Virtual* di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Sampel yang digunakan dengan jenis *Probability sampling* ialah dengan teknik pengambilan secara random sampling yaitu pengambilan sampel dengan cara memilih responden secara acak atau setiap elemen yang dipilih tersebut dengan menggunakan prosedur acak (random). Untuk penarikan sampel, peneliti merujuk pada teori Suharsimi Arikunto yang mengungkapkan “jika populasi lebih dari seratus, maka

¹⁷ Murray R. Spiegel dan Larry J. Stephens, *Statistics*, 4 ed. (New York, Chicago, San Francisco, Lisbon, London, Madrid, Mexico, City Milan, New Delhi, San Juan, Seoul, Singapore, Sydney, Toronto.: Schaum’s Outline Series McGRAW-HILL, 2008). Hlm.123-125.

sampel dapat diambil 5%, 10%, 15% atau 20% sampai 30%”.¹⁸ Maka, peneliti mengambil 5% sampel yang ada. Untuk mengetahui ukuran sampel *representative* yang didapat berdasarkan rumus *slovin* adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + N \cdot e^2)}$$

Diketahui:

N : besarnya populasi

n : besarnya sampel

d : tingkat kepercayaan / ketepatan yang diinginkan

Adapun jumlah populasi Pengguna yang memanfaatkan layanan referensi virtual Perpustakaan Nasional Republik Indonesia terhitung sejak 1 tahun terakhir yakni pada Januari 2022 – Desember 2022 sebanyak 12.788 Pengguna. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini jika dihitung menggunakan rumus *slovin* yaitu :

$$n = \frac{12.788}{(1 + 12.788 \cdot 0,05^2)}$$

$$n = \frac{12.788}{32,97}$$

$$n = 387,8$$

$$n = 388 \text{ Pengguna}$$

¹⁸ Suharsimi Aritkunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002).Hlm 135.

Sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian ini sebanyak 388 Pengguna yang memanfaatkan layanan referensi *virtual* Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

1.9.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ialah cara yang dapat digunakan dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan peneliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :¹⁹

a. Angket/Kuisoner

Angket/kuisoner yaitu alat pengumpulan data dengan cara memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya dengan topik tertentu sesuai dengan peneliti. Dalam penelitian ini, angket/kuisoner berupa daftar pertanyaan dan responden hanya menjawabnya dengan tanda *checklist* pada *alternatif* jawaban yang disediakan. Metode ini digunakan untuk mengetahui efektif atau tidak dan tinggi efektivitas pemanfaatan layanan referensi *virtual* (*livechat*) sebagai media penelusuran informasi pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, dimana peneliti menggunakan skala *likert* dengan teknik pengambilan data respon menggunakan *google form*.

¹⁹Syahrum Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Cita Pustaka Media, 2014).Hlm 135.

b. Dokumentasi

Data yang dikumpulkan melalui teknik pengumpulan ini pengambilan data-data yang didapatkan melalui gambar ataupun video yang berkaitan dengan masalah penelitian, yaitu disebut dengan dokumentasi. Bentuk Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu berupa gambar berupa bukti screenshots-an penyebaran kuesioner melalui email dan promosi melalui *story* akun instagram Perpustakaan Nasional Republik Indonesia yaitu @perpusnas.go.id.

1.9.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau konstruk yang menjadi sifat yang akan dilakukan penelitian.²⁰ Maksudnya adalah fenomena yang terdapat dalam suatu penelitian yang mana setiap variabel bervariasi dan menjadi subjek dalam penelitian. Adanya variabel ini bertujuan untuk melakukan analisis data yang akan akan dikumpulkan dan menguji hipotesis dalam suatu penelitian yang kemudian akan ditarik kesimpulan. Variabel memiliki dua jenis yaitu variabel bebas dan variabel terikat.²¹ Variabel Bebas (*independen*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *Dependen* (terikat). Dinamakan sebagai Variabel Bebas karena bebas dalam mempengaruhi variabel lain. Variabel Terikat (*Dependen*) merupakan Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya

²⁰Sugiyono, *Penelitian Kuantitatif dan Kombinasi (Mix Methods)*.Hlm 37.

²¹ Dodiet Aditya Setyawan, *Hipotesis dan Variabel Penelitian* (Klaten: Tahta Media Group, 2021).Hlm 2.

variabel bebas. Disebut Variabel Terikat karena variabel ini dipengaruhi oleh variabel bebas/variabel *independent*.

Dalam penelitian ini menggunakan satu variabel yakni Efektivitas Layanan Referensi *Virtual* (livechat) sebagai Media Penelusuran Informasi pengguna Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengukur 1 variabel tersebut dengan menggunakan instrumen yang dikembangkan dengan Pengukuran Efektivitas suatu layanan Menurut Campbell J. P. Analisis serta informasi yang dihasilkan dimuat dalam beberapa pertanyaan yang akan diajukan pada pengguna sebagai objek untuk mendapatkan kesimpulan terkait permasalahan pada penelitian yang dilakukan. Adapun Indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Variabel dan Indikator Efektivitas layanan Referensi *Virtual*

Variabel	Sub variabel	Indikator
Efektivitas Layanan	1. Keberhasilan Program	1. Saya sangat memahami fitur Layanan Referensi <i>Virtual</i> (Livchat) Perpustakaan Nasional RI untuk kebutuhan informasi yang ingin saya ketahui. 2. Saya tidak merasakan kesulitan atau terdapat kendala dalam memanfaatkan Layanan Livechat Perpusnas. 3. Layanan Referensi <i>Virtual</i> (<i>Livechat</i>) Perpustakaan Nasional sangat membantu saya terutama dalam menjawab pertanyaan saya terkait penelusuran informasi. 4. Penyampaian dan Penjelasan mengenai informasi oleh petugas

Efektivitas Layanan		dalam menjawab kesulitan saya dalam memperoleh informasi yang tepat yaitu sudah sangat membantu.
	2. Keberhasilan Sasaran	<p>5. Petugas Layanan Referensi <i>Virtual (Livechat)</i> Perpustakaan Nasional tidak membutuhkan waktu yang lama dalam menanggapi pertanyaan terkait informasi yang dibutuhkan.</p> <p>6. Jika saya mengalami kesulitan dalam memperoleh informasi terkait hal tertentu dan spesifik mengenai suatu hal, saya akan memanfaatkan layanan referensi <i>virtual (livechat)</i> Perpustakaan Nasional RI.</p> <p>7. Layanan Referensi <i>Virtual (Livechat)</i> Perpustakaan Nasional sudah mampu mengatasi kesulitan akses informasi yang saya butuhkan.</p> <p>8. Kemudahan dalam pemanfaatan Layanan Referensi <i>Virtual (Livechat)</i> Perpustakaan Nasional dari segi akses layanan dan tanya jawab sumber informasi literatur.</p>
	3. Kepuasan terhadap Program	<p>9. Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan yang dibutuhkan pengguna.</p> <p>10. Petugas Layanan Referensi <i>Virtual (Livechat)</i> Perpustakaan Nasional mampu berkomunikasi dan memahami terkait informasi yang saya butuhkan baik tentang perpustakaan maupun hal spesifik lainnya seperti buku dan sebagainya.</p> <p>11. Setiap Pertanyaan yang saya ajukan, direspon dengan jawaban yang sesuai dengan yang dibutuhkan.</p>

		<p>12. Petugas memberikan informasi yang jelas dengan membantu mengarahkan topik yang sesuai dengan informasi yang mungkin saya butuhkan.</p>
<p>Efektivitas Layanan</p>	<p>4. Tingkat Input dan Output</p>	<p>13. Informasi yang diberikan petugas layanan referensi <i>virtual (livechat)</i> menjawab keterbatasan pengguna dalam memperoleh informasi yang diperlukan.</p> <p>14. Petugas layanan livechat Perpustakaan Nasional memberikan pengarahannya dan bimbingan terkait bagaimana saya menemukan dan menggunakan suatu informasi baik berupa literatur atau informasi lainnya.</p> <p>15. Saya sebagai pengguna layanan livechat sangat merasa terbantu dengan pemberitahuan informasi yang tepat untuk setiap pertanyaan yang saya ajukan terkait informasi yang membutuhkan akses dari pihak petugas.</p> <p>16. Ketepatan sumber informasi yang diberikan oleh petugas layanan referensi <i>virtual (livechat)</i> Perpustakaan Nasional RI</p>

	5. Pencapaian tujuan menyeluruh	<p>17. Layanan referensi <i>virtual (livechat)</i> mampu menjadi layanan rujukan yang bermanfaat bagi pengguna.</p> <p>18. Informasi yang saya dapatkan melalui layanan <i>livechat</i> Perpustakaan Nasional RI akurat dan lengkap sesuai dengan informasi yang saya butuhkan.</p> <p>19. Dengan memanfaatkan layanan referensi <i>virtual (livechat)</i> saya dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan.</p> <p>20. Layanan <i>livechat</i> menjadi salah satu media bagi saya untuk memperoleh informasi ter-update mengenai beberapa sumber ilmu pengetahuan, terutama bahan bacaan dan literatur ilmiah.</p>
--	---------------------------------	---

Sumber: Data olahan peneliti

1.9.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat atau objek ukur yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian dan menemukan hasil atau kesimpulan yang dapat mencapai tujuan penelitian sesuai dengan kriteria instrumen yang baik, sehingga data yang akan diperoleh dari penelitian tersebut akurat atau dengan kata lain bahwa instrumen menjadi suatu alat ukur yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena alam ataupun sosial yang diamati. Instrumen penelitian dibuat dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan. Instrumen juga dapat dibedakan menjadi instrumen tes dan non tes. Bentuk-bentuk instrumen pengumpulan

data dalam penelitian sosial dan psikologi antara lain adalah angket atau *questioner*, tes, skala-skala psikologis, dan sebagainya.

Tabel 1.2
Skala Likert

Skala Likert	Keterangan	Skor
SE	Sangat Efektif	4
E	Efektif	3
KE	Kurang Efektif	2
SKE	Sangat Kurang Efektif	1

Sumber: Sugiyono, 2018

1.9.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah ukuran atau suatu alat tolak ukur untuk menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur sesuatu yang harus diukur. Misalnya untuk mengukur keakuratan suatu hal dengan memberikan berbagai penilaian untuk sejauh mana keakuratan sesuatu tersebut. Dalam penelitian, validitas bertujuan untuk mengukur akurat atau tidaknya suatu data yang telah dikumpulkan dalam penelitian tersebut dengan menggunakan alat bantu untuk mengukur data tersebut yakni dengan memberikan skor terhadap berbagai indikator yang dijadikan sebagai penunjuk untuk mengumpulkan data yang akan diuji valid atau tidaknya. Indikator-indikator tersebut berupa pertanyaan atau pernyataan yang telah diberi skor yang memiliki validitas yang

tinggi jika terdapat skor kesejajaran terhadap skor total item. Untuk mengetahui kevalidan dari instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data dengan cara mengkorelasikan setiap skor variabel jawaban responden dengan total skor masing-masing variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05 dan 0,01.²²

Sebelum dilakukannya penyebaran kuesioner/angket kepada 388 responden yakni pengguna layanan referensi *virtual (livechat)* guna untuk mendapatkan jawaban atas rumusan masalah yang telah ditentukan, maka peneliti melakukan penyebaran angket pada 30 responden yang ditujukan untuk menguji valid atau tidaknya pertanyaan pada angket yang telah dipersiapkan. Uji validitas ini menerapkan uji signifikansi yaitu melakukan perbandingan nilai r_{hitung} dengan rumus *degree of freedom* (df).

Rumus yang digunakan untuk menentukan r_{tabel} yaitu:

$$Df = n - k$$

Keterangan:

Df : Degree of freedom

n : Banyak Responden

k : Jumlah Variabel

Maka dari itu dapat di hitung $30 - 1 = 29$ dengan taraf kesalahan 0,05.

Dapat dilihat pada tabel r yaitu 0,367. Hal tersebut berarti, jika r_{hitung}

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*, t.t.Hlm. 165-166.

lebih besar dari 0,367 menunjukkan bahwa pernyataan instrumen penelitian tersebut dinyatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.3
Uji Validitas

No. Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Valid
1	0,828903	0,367	Valid
2	0,771827	0,367	Valid
3	0,870128	0,367	Valid
4	0,814308	0,367	Valid
5	0,76344	0,367	Valid
6	0,862179	0,367	Valid
7	0,845185	0,367	Valid
8	0,799539	0,367	Valid
9	0,861027	0,367	Valid
10	0,903079	0,367	Valid
11	0,867865	0,367	Valid
12	0,880165	0,367	Valid
13	0,88799	0,367	Valid
14	0,936603	0,367	Valid
15	0,660195	0,367	Valid
16	0,770726	0,367	Valid
17	0,499498	0,367	Valid
18	0,563639	0,367	Valid
19	0,467884	0,367	Valid
20	0,537149	0,367	Valid

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan spss ver.26

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas berkaitan dengan masalah adanya ‘kepercayaan’ terhadap alat test (instrumen). Dalam hal ini, alat instrumen yang dimaksud ialah indikator yang digunakan untuk mengukur kuesioner. Suatu data dapat dikatakan *reliable* apabila data yang berhubungan dengan hasil penelitian tersebut tidak mengalami perubahan atau

konsisten, sekalipun terdapat perubahan dari hasil/test instrumen.²³ Uji reliabilitas ini dilakukan setelah validasi yang mana instrumen tersebut akan diuji reliabilitas dengan menggunakan teknik *cronbach alpha* menggunakan program SPSS versi 26.0 tahun 2022. Jika r-hitung lebih besar dari 0,70 maka Kuesioner dianggap reliabel atau konsisten, sebaliknya jika r-hitung lebih kecil dari 0,70 maka kuesioner dianggap tidak reliabel atau tidak konsisten. Berikut hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini yaitu pada tabel berikut:

Tabel 1.4
Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,960	20

Sumber: Data yang diolah dengan SPSS

1.9.9 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang dapat digunakan dalam penelitian ini yaitu:²⁴

a. Editing

Tahap ini, peneliti mendapat data dari lapangan berupa hasil dari penyebaran angket/kuisoner yang selanjutnya akan dilakukan koreksi data yang telah dikumpulkan, apabila kemungkinan data

²³ Riwidikdo H., *Statistik Kesehatan* (Yogyakarta: Mitra Cendikia Press, t.t.).Hlm.7.

²⁴ Nur Edi, *Bahan Belajar Mandiri Metode Penelitian : Pengolahan dan Analisis Data Hasil Penelitian*. (Fakultas Ilmu Pendidikan Indonesia, t.t.).Hlm.10-11.

yang masuk (*raw data*) tidak memenuhi syarat atau tidak sesuai dengan kebutuhan.

b. Coding

Peneliti memberi kode pada tiap-tiap data/variabel termasuk memberikan kategori untuk jenis data yang sama. Pemberian kode tersebut dapat dilakukan dengan memberikan skor terhadap setiap jenis data dengan menggunakan kaidah dalam skala pengukuran.

c. Tabulating

Pada tahap ini, peneliti memasukkan data mentah pada tabel dengan cara membuat tabel yang mana data tersebut sesuai dengan kebutuhan analisis.

d. Penyajian Data Tersusun

Tahap ini ialah peneliti mengelompokkan data yang telah melewati proses penyuntingan dan tabulasi data yang ditampilkan dalam baris dan kolom. Teknik penyajian dan analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik statistik yaitu mulai dari yang sederhana sampai yang kompleks tergantung jenis data serta tujuan serta masalah penelitian.

1.9.10 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono, teknik analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.²⁵ Kegiatan

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mix Methods)*, t.t.Hlm. 152.

dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Dengan Kata lain tujuan dilakukannya analisis data ialah menggambarkan data yang telah dikumpulkan, agar mudah dipahami dan ditarik kesimpulan berdasarkan data yang didapat dari sampel penelitian dan untuk menjawab rumusan masalah.

Penelitian ini menganalisis data secara deskriptif yakni sesuai dengan jenis data yang dibutuhkan, yang nantinya akan diberikan penjelasan , agar penulis dapat menarik hipotesis. Data yang dianalisis akan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Adapun penyajian data tersebut menggunakan rumus *mean* (rata-rata hitung) dan *grand mean*.

Rumus tersebut ialah :

$$Mean X = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan :

Me : Mean (rata-rata)

\sum : Epsilon (Jumlah)

Xi : Nilai x ke i sampai ke n

N : Jumlah Responden

Setelah perhitungan rata-rata pada setiap indikator penelitian dapat diketahui nilainya. Kemudian dengan perhitungan kembali untuk

mengetahui rata keseluruhan (*grand mean*) dari setiap variabel dan pertanyaan penelitian dengan rumus yaitu:

$$Grand\ mean\ (x) = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{Jumlah\ pertanyaan}$$

Untuk mencari rentang skala dari jawaban responden menggunakan rumus:

$$Rs = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan :

Rs : Rentang skala

m : Skor tertinggi

n : Skor Terendah

b : Skala Penilaian

$$Rs = \frac{m-n}{b}$$

$$Rs = \frac{4-1}{4}$$

$$Rs = 0,75$$

Rentang skala yang digunakan dalam penilaian skor atau indikator penelitian adalah 0,75, Maka dibuatlah skala penilaian sebagai berikut:

Tabel 1.5
Rentang Skala

No.	Skor	Kategori
1	3,40-4,20	Sangat Tinggi
2	2,60-3,40	Sedang
3	1,80-2,60	Rendah
4	1,00-1,80	Sangat Rendah

Sumber : Sukardi,2007

1.10 Definisi Operasional

Definisi Operasional merupakan istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan maksud dari variabel penelitian. Adanya menggambarkan secara operasional agar variabel penelitian tersebut bersifat spesifik dan terukur dan sebagai dasar untuk mengumpulkan data. Berikut definisi-definisi yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

a. Efektivitas

Efektivitas dapat diartikan jika suatu layanan atau program telah berhasil memenuhi tujuan yang mereka tetapkan memberikan dampak atau efek yang baik bagi masyarakat yakni sebagai objek yang memanfaatkan suatu layanan tersebut. Menurut Ravianto, efektivitas dapat dilihat dari seberapa baik pekerjaan dan sejauh mana pekerjaan tersebut menghasilkan suatu keluaran sesuai dengan yang diharapkan.²⁶ Menurut Supardi efektif adalah kombinasi yang tersusun meliputi manusiawi, material, kelengkapan yang lainnya.²⁷ Keberhasilan program atau suatu layanan membutuhkan adanya efektivitas. Hal ini dengan dilakukannya perbandingan antara tujuan program atau layanan tersebut dengan hasil yang didapatkan dari adanya layanan atau program tersebut. Menurut Venesia Aurora, terdapat beberapa kriteria untuk mewujudkan keefektifan tersebut salah satunya yaitu memperhatikan kuantitas yang

²⁶ Ravianto, *Produktivitas dan Seni Usaha*, Produktivitas vii (Jakarta: PT.Binaman Teknik Aksara, 1989).Hlm. 113.

²⁷ Afifatu Rohmawati, "Efektivitas Pembelajaran," *Jurnal Pendidikan Usia Dini* Vol 9, no. 1 (2015): Hlm 18.

sesuai dengan kualitas.²⁸ Sesuatu yang seimbang apabila masukan berbanding lurus dengan keluaran, maka hal itu bisa dikatakan efektif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa apabila suatu layanan tersebut dikatakan efektif yaitu sejauh mana tingkat keberhasilan program atau layanan tersebut mencapai tujuan yang diharapkan yang berkaitan dengan kuantitas, kualitas dan waktu dalam pencapaian target yang telah direncanakan.

b. Layanan Referensi *Virtual*

Layanan Referensi *Virtual* adalah sama seperti halnya dengan layanan referensi yang terdapat di perpustakaan yakni pemustaka dapat bertanya terkait sumber informasi/bahan pustaka yang dibutuhkan dengan bertatap muka langsung di perpustakaan tersebut. Menurut Khobragade bahwa layanan referensi virtual sendiri ialah sebagai suatu layanan yang ditujukan untuk dapat menjangkau pengguna yang lebih banyak dan luas serta mengajak pengguna untuk memanfaatkan layanan perpustakaan jarak jauh yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi seperti halnya menemukan informasi sendiri secara langsung.²⁹

Sedangkan menurut Rahmi mengenai layanan referensi *virtual* merupakan salah satu inovasi yang memberikan berbagai keuntungan atau manfaat terutama dapat menguntungkan pengguna dengan

²⁸ Vanesia Aurora, "Efektivitas Pendidikan Pengguna (User Education) Perpustakaan Pada Kalangan Mahasiswa Baru Universitas Airlangga Pada Tahun 2016/2017," *Jurnal FISIP* 6, no. 1 (Januari 2017): 7.

²⁹ A.D. Khobragade dan S.R. Lihitkar, "Virtual Science in Libraries of IIM in India: A User Survey.," *Journal of Library and Information Science* 5, no. 3 (t.t.): 364–83.

menyediakan layanan informasi secara jarak jauh dan mengumpulkan berbagai sumber daya referensi virtual agar lebih berkembang dan adanya interaksi dan hubungan yang baik dengan saling memberikan bantuan informasi secara personal.³⁰ Berdasarkan dari beberapa definisi dan pendapat mengenai layanan referensi *virtual*, dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan referensi *virtual* ialah layanan yang melayani pengguna secara jarak jauh dan tetap memenuhi perannya dengan menyediakan dan membantu pengguna menemukan sumber daya referensi yang lengkap dan akurat sama seperti saat pengguna mencari sendiri informasi atau referensi di perpustakaan secara langsung.

c. Livechat

Livechat adalah salah satu media komunikasi atau interaksi melalui *chat* atau *chatting*. Makna dari kata *Livechat* sendiri *live* dalam bahasa inggris berarti dan *chat*. Livechat merupakan bentuk suatu inovasi sebuah aplikasi *chatting* yang dapat diakses melalui suatu web.³¹ Adapun cara kerja dari livechat ini sama seperti aplikasi *chatting* pada umumnya. Berbeda dengan *email* dan *instant messenger*, *Livechat* merupakan aplikasi *chatting* yang pada dasarnya pengirim pesan belum mengetahui dengan siapa ia mengobrol nantinya. Informasi yang diterima secara virtual akan menimbulkan keterbatasan pemahaman sehingga manusia

³⁰ Rahmi L., "Evolusi Layanan Referensi Dan Informasi Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal Penelitian dan Pengabdian* 7, no. 2 (t.t.): 161–76.

³¹ I Made Indra Wirayuda, "Aplikasi *Tawk.to* Sebagai Pendukung Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Media Informasi* 31, no. 1 (2022). Hlm. 12.

terkadang butuh pendalaman informasi dengan cara bertanya melalui aplikasi *livechat*. Penerapan Layanan referensi *virtual* menggunakan *Livechat* ini yaitu adanya interaksi atau komunikasi secara *real time* antara staf layanan referensi perpustakaan dan pengguna.

d. Penelusuran Informasi

Penelusuran informasi merupakan suatu aktivitas untuk mendapatkan suatu informasi mengenai subjek tertentu. Dengan kata lain penelusuran informasi ialah sarana yang disediakan oleh perpustakaan untuk pengguna memperoleh informasi yang ditelusur menggunakan literatur yang terdapat di perpustakaan atau alat-alat penelusuran lainnya. Terdapat hubungan antara penelusuran informasi dengan literasi informasi. Adapun konsep dari literasi informasi ialah kemampuan seseorang untuk menentukan, menemukan, menganalisis serta mengevaluasi suatu informasi. Menurut *American Library Association* (ALA) Pada artikel jurnal Turwulandari yaitu, kemampuan individu untuk mengetahui kapan informasi dibutuhkan kemampuan untuk mencari, mengevaluasi, dan menggunakan secara efektif informasi yang dibutuhkannya. Literasi informasi mempunyai 3 (tiga) kemampuan penting, yaitu 1) Mengakses informasi--pengguna harus bisa mengakses informasi dengan cara yang efisien dan tepat guna. 2) Mengevaluasi informasi--pengguna harus dapat mengevaluasi informasi secara kritis

dan kompeten. 3) Menggunakan informasi--pengguna harus dapat menggunakan informasi dengan cara yang tepat benar, dan kreatif.³²

Dapat disimpulkan bahwa penelusuran informasi ialah aktivitas dimana seseorang dalam mendapatkan suatu informasi yang akurat, yakni berdasarkan proses yang dilewati yang berkaitan dengan bagaimana kemampuan literasi informasi seseorang berpengaruh dalam proses penelusuran informasi dengan cara efektif dan informasi yang akurat. penelusuran informasi penting untuk diketahui, dengan tujuan untuk: mencegah pemborosan waktu, tenaga, dan biaya, Mendapatkan informasi yang tepat, Memperoleh sebanyak-banyaknya informasi yang dibutuhkan dalam waktu yang singkat; dan Mendapatkan putusan yang tepat atas dasar informasi yang akurat.

³² Turwulandari, "Penelusuran Informasi di Perpustakaan UNAIR selama Pandemi Covid-19," *Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga* Vol. 11, no. 1 (2021): Hlm. 32, <https://doi.org/10.20473/jpua.v11i1.2021.30-37>.

1.11 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yang mana bab tersebut membahas secara terperinci bagian-bagian yang dipaparkan. Bab tersebut adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mencakup tentang teori yang digunakan penulis yaitu teori yang berkaitan dengan efektivitas layanan referensi *virtual* sebagai media penelusuran informasi perpustakaan nasional republik Indonesia, yaitu mengenai efektivitas layanan dan layanan referensi *virtual*.

BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Gambaran Umum Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Mencakup sejarah singkat, visi, misi, struktur organisasi, koleksi, Gedung atau sarana dan prasarana, fasilitas, serta deskripsi lainnya.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup tentang pembahasan mengenai hasil dari objek penelitian dan menjawab dari rumusan masalah yang ada, yaitu seberapa tinggi tingkat efektivitas layanan referensi *virtual (livechat)* sebagai media penelusuran informasi pengguna Perpustakaan Nasional RI.

BAB V PENUTUP

Bab ini mencakup Penarikan kesimpulan dari hasil pelaksanaan penelitian yang telah dilakukan sebagai penutup ditambah saran-saran sebagai masukan.