

STUDI OBSERVATIF TERHADAP RAGAM HAMBATAN PADA WAWANCARA REFERENSI SECARA TATAP MUKA DAN VIRTUAL

Rattahpinnusa H Handisa
Pasca Sarjana Manajemen Perpustakaan dan Informasi,
University of South Australia, Australia Selatan

Abstrak

Interviewing patrons is very challenging in a reference service. Not only internal factors may influence the interview, but also external factors may obstruct the reference interview. The purpose of this research is to identify challenges of reference interview and to evaluate the findings, such as: interviewing process, searching strategy, legal issues and effectivity of face to face reference interview and virtual reference interview. This research involved three participants who act as an observer, a face to face interviewee and a virtual interviewee. The data on the face to face interview were collected by using open questions in the questionnaire. Meanwhile, the data on the virtual interview were collected by using Goggle Hangsout. The assessment criteria for librarian include the behavioural performance, the implementation reference service and the provision service and privacy. Findings showed that the observer found several challenges in face to face and virtual interview. The challenges on both face to face interview and virtual interview were identified as following lists: over use open question lead to the lack clarity of interviewee's respond in reference interview, the result of the librarian's performance showed that the librarian did not follow the guidelines section 3.1.8 in the face to face interview because the librarian tended to over use open question without clarification. Furthermore, the librarian failed to manage time in the virtual interview due to technical problem. The librarian took time more than twenty minutes conduct the virtual interview

Keywords: Reference interview, face to face interview, virtual interview

A. Pendahuluan

Proses wawancara (*reference interview*) yang efektif pada layanan referensi akan menjamin pustakawan referensi memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustakanya. Pada proses tersebut, pustakawan referensi akan mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka melalui serangkaian pertanyaan yang terstruktur. Selanjutnya, pustakawan akan menentukan strategi penelusuran informasi serta menentukan jenis sumber informasi yang relevan sesuai informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dalam proses wawancara referensi tersebut¹. Namun pada prakteknya, proses wawancara referensi tidaklah mudah dilaksanakan oleh pustakawan referensi. Terdapat berbagai faktor penghalang yang berasal baik dari internal maupun eksternal pustakawan referensi yang akan menghambat proses komunikasi dalam wawancara tersebut. Faktor internal dapat berasal dari kepribadian seorang pustakawan referensi. Sebagai contoh, kepribadian pustakawan tersebut cenderung tertutup dan tidak komunikatif. Kedua sifat tersebut akan menghambat jalannya wawancara referensi. Sedangkan faktor eksternal dapat berasal dari infrastruktur, seperti jaringan internet. Lambatnya koneksi internet turut berpengaruh terhadap efektivitas proses wawancara referensi yang menggunakan fasilitas percakapan online (*online chatting*).

Berdasarkan uraian tersebut maka wawancara referensi berperan penting dalam mencapai keakurasian layanan referensi.

Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi ragam hambatan selama proses wawancara referensi yang dilakukan secara tatap muka maupun secara virtual. Selanjutnya, penelitian ini mendiskusikan beberapa aspek penting dalam wawancara referensi, antara lain: aspek penelusuran informasi, aspek perlindungan privasi terhadap data klien yang mengikuti wawancara referensi serta efektifitas wawancara referensi secara tatap muka dan virtual.

¹ Stephanie Willen Brown, "The Reference Interview: Theories and Practice," *Library Philosophy and Practice*, 2008, 164.

B. Metodologi

Penelitian tentang ragam hambatan wawancara referensi dapat diklasifikasikan ke dalam penelitian observasi partisipatif. Merujuk pada pengertiannya, observasi merupakan serangkaian aktifitas yang bersifat alamiah dan aktifitas tersebut bertujuan menggambarkan kembali suatu realitas sosial. Selanjutnya, salah satu tipe observasi adalah observasi partisipan, yakni suatu kondisi dimana peneliti membaaur ke dalam komunitas obyek penelitian guna memperoleh data penelitian yang dibutuhkannya². Penelitian ini melibatkan tiga peserta, yaitu: pengamat (*observer*) yang berperan sebagai pustakawan referensi dan dua klien yang berperan sebagai klien layanan referensi secara tatap muka dan secara virtual. Kedua klien tersebut menempuh bidang studi yang berbeda, klien A merupakan mahasiswa pascasarjana semester pertama pada program studi manajemen lingkungan, Univesitas Adelaide, Australia Selatan, sedangkan klien B sedang menempuh studi jenjang pascasarjana semester pertama pada program studi manajemen perencanaan kota, Universitas Adelaide, Australia Selatan. Kedua klien diwawancarai oleh pustakawan melalui dua metode, yaitu: tatap muka dan wawancara virtual. Pustakawan referensi melakukan wawancara pada 22 April 2015 dan pustakawan referensi menyediakan kuesioner dengan pertanyaan terbuka dalam wawancara langsung dan menggunakan *instant messenger* (Google Hangout) dalam wawancara virtual. Kuesioner adalah alat untuk mengidentifikasi kebutuhan klien. Kuesioner tersebut memiliki berbagai jenis pertanyaan. Pertanyaan-pertanyaan diklasifikasikan menjadi tiga jenis, yaitu: pertanyaan tertutup, pertanyaan terbuka, dan pertanyaan netral. Setiap jenis pertanyaan memiliki tujuan khusus. Berdasarkan karakteristiknya, pertanyaan tertutup bertujuan mempersempit pilihan jawaban. Pertanyaan tersebut membutuhkan satu jawaban. Sementara itu, pertanyaan terbuka membiarkan klien untuk memperluas respon mereka dengan menggunakan jawaban mereka sendiri. Pertanyaan terbuka itu membutuhkan beberapa alternatif jawaban.

² James A Black et al., *Metode Dan Masalah Penelitian Sosial* (Bandung: Refika Aditama, 2009).

Pertanyaan netral mengarahkan wawancara ke dalam situasi ideal dengan menggabungkan dua jenis pertanyaan. Karenanya, kuesioner dalam penelitian wawancara ini dikembangkan dengan pertanyaan terbuka.³

Selain itu, seperangkat kriteria harus dikembangkan untuk mendapatkan tujuan wawancara referensi. Kriteria tersebut meliputi layanan referensi implementasi dan kinerja perilaku yang terdiri dari visibilitas, minat, pencarian, tindakan lanjut⁴. Kriteria tersebut memberi panduan bagi pustakawan referensi ketika pustakawan tersebut menangani klien di layanan referensi. Kriteria penting lainnya dalam layanan referensi virtual adalah ketersediaan layanan yang *realible* dan terjaganya privasi klien. Pustakawan referensi harus memberikan layanan yang sama dan melindungi ancaman secara rahasia di lingkungan digital⁵. Serangkaian kriteria memungkinkan pustakawan untuk memperoleh tujuan dari wawancara referensi.

C. Rumusan Masalah

1. Hambatan Pada Proses Wawancara Referensi Secara Tatap Muka dan Wawancara Referensi Secara Virtual

Proses wawancara referensi secara tatap muka dan virtual berjalan lancar. Observer, yang berperan sebagai pustakawan referensi, mewawancarai kedua klien dengan pertanyaan terbuka, seperti: jenis informasi apa yang klien butuhkan dan apa latar belakang klien mencari informasi tersebut. Pertanyaan-pertanyaan ini mengidentifikasi kebutuhan klien pengguna layanan referensi. Kedua klien tersebut memberikan respon yang positif. Keduanya memberikan informasi secara jelas sehingga pustakawan mengetahui kebutuhan informasi keduanya. Selanjutnya, observer

³ B Dervin and P Dewdney, "Neutral Questioning: A New Approach to the Reference Interview," *RQ* 25, no. 4 (1986): 506-13.

⁴ Reference and User Services Association, "Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers" (American Library Association, 2004), www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral. sec.1.0; sec.2.0; sec.3.0; sec.4.0

⁵ Ibid. sec.4.4.7

selaku pustakawan referensi memutuskan strategi pencarian informasi yang sesuai bagi keduanya.

Meskipun wawancara referensi berjalan dengan sukses, pustakawan mengidentifikasi beberapa hambatan dalam proses wawancara tersebut. Salah satu hambatan yang teridentifikasi adalah ketidakjelasan jawaban klien saat keduanya menjawab jenis pertanyaan terbuka. Hal tersebut disebabkan oleh karakteristik pertanyaan terbuka karena pertanyaan terbuka bertujuan memperluas informasi dari para klien. Sayangnya, kedua klien tersebut menafsirkan pertanyaan terbuka secara berbeda. Menurut Walker⁶, rumusan pertanyaan mungkin serupa untuk para klien layanan referensi. Namun, para klien tersebut tidak akan menemukan jawaban yang serupa karena informasinya tidak melekat secara intrinsik dalam data. Misalnya, ketika pustakawan menggunakan pertanyaan terbuka untuk mengidentifikasi kebutuhan klien dan klien memberikan jawaban yang tidak sesuai topik pertanyaan. Dalam situasi tersebut, pertanyaan tertutup harus digunakan oleh pustakawan untuk mengkonfirmasi jawabannya⁷. Berdasarkan kondisi tersebut maka jenis pertanyaan tertutup berguna untuk memperjelas jawaban, sehingga para klien kembali ke jalur yang benar dalam wawancara referensi.

2. Ragam Strategi Penelusuran Informasi Pada Layanan Wawancara Referensi Tatap Muka dan Virtual.

Selanjutnya, pustakawan referensi akan menentukan strategi penelusuran informasi dengan acuan formulir permintaan layanan yang telah diisi oleh klien. Adapun sistematika formulir tersebut terdiri atas:

- Data diri klien, meliputi: nama, jenjang pendidikan, program studi, alamat, nomor handphone dan email. Data tersebut untuk membantu pustakawan referensi mengidentifikasi latar belakang klien.
- Data kebutuhan informasi terdiri atas: apa jenis informasi yang dibutuhkan, topik apa yang dicari dan berapa lama batasan kemitakhiran informasinya serta format pengutipan yang dikehendaki. Sebaiknya, jenis pertanyaan

⁶ Dervin and Dewdney, "Neutral Questioning: A New Approach to the Reference Interview."

⁷ Reference and User Services Association, "Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers." sec.3.1.8

terkait data kebutuhan informasi menggunakan jenis pertanyaan terbuka karena pertanyaan tersebut akan merangsang klien memberikan informasi sebanyak mungkin terkait informasi yang dibutuhkan. Selanjutnya, pustakawan referensi tinggal mengeksplorasi data yang diberikan guna menentukan strategi penelusuran informasi yang sesuai dengan kebutuhan informasi klien.

- Data tambahan berupa kata kunci dan format sumber informasi.

Pada pengamatan yang telah dilakukan pada wawancara tatap muka maka klien A membutuhkan informasi terkait 'karya seminar' pada kebijakan lingkungan dengan batasan tahun antara 1960-1970. Berdasarkan data tersebut maka pustakawan referensi mengidentifikasi bahwa klien A membutuhkan informasi bersifat restrospektif terkait topik kebijakan lingkungan. Maka, pustakawan referensi memilih sarana penelusuran informasi bersifat restrospektif berupa: indeks dan abstrak. Menimbang bahwa abstrak merupakan alat bantu penelusuran informasi yang berisi informasi berupa: nama penulis, judul, nama publikasi dan ringkasan dan indeks merupakan alat bantu penelusuran informasi yang berisi daftar publikasi.

Sedangkan pada proses wawancara secara virtual, pustakawan referensi menentukan strategi penelusuran informasi dengan mengakomodir informasi tambahan. Pada informasi tambahan tersebut, klien B diminta menyebutkan kata kunci terkait topik kebutuhan informasi. Penyebutan kata kunci akan memudahkan pustakawan referensi menggunakan strategi pencarian semantik pada database-database elektronik yang menggunakan platform semantik. Sedikit mengulas platform semantic, mesin pencari informasi akan mencari keterkaitan subjek satu dengan lainnya dengan mengacu kata kunci-kata kunci yang merepresentasikan subjek-subjek tersebut. Contohnya: kata kunci penataan lahan memiliki keterkaitan dengan kata kunci *urban planning* dan *land use*. Strategi penelusuran semantik dinilai efektif dari aspek tata waktu karena mesin penelusur informasi tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendeteksi kata kunci pada database berplatform semantik.

3. Aspek Perlindungan Data Privat Bagi Klien Pengguna Layanan Wawancara Referensi.

Data diri klien merupakan informasi yang bersifat sensitif sehingga pustakawan referensi perlu menghormati privasi tersebut. Walaupun data diri pada formulir permintaan layanan wawancara referensi merupakan informasi yang bersifat wajib bagi klien untuk mengisinya, namun pustakawan referensi perlu melindungi data diri tersebut dari penyalahgunaan dengan tujuan komersial. Walaupun tidak banyak, terdapat sebagian kecil klien yang enggan memberikan data dirinya pada saat mengakses layanan wawancara referensi. Keengganan mereka cukup beralasan karena mereka khawatir data diri yang diberikan akan disalahgunakan untuk tujuan komersial, seperti untuk kepentingan iklan dan pemasaran produk komersial. Khususnya pada wawancara virtual, perlu disediakan kolom yang menampung keinginan klien yang ingin dilayani secara anonim. Sedangkan pada wawancara tatap muka, perlu diberikan pernyataan tentang perlindungan privasi klien bahwasanya data diri yang klien berikan tidak akan digunakan untuk kepentingan komersial. Kolom anonim dan pernyataan perlindungan privasi merupakan bentuk penghargaan pustakawan referensi terhadap perlindungan data privasi klien.

4. Efektifitas Wawancara Referensi Secara Tatap Muka dan Virtual

Efektifitas wawancara referensi tercapai jika pustakawan referensi mampu mengidentifikasi kebutuhan informasi klien dan mampu menyediakan sumber informasi yang dibutuhkan tersebut. Pada penelitian ini, pustakawan referensi yang bertugas terlihat belum optimal dalam menjalankan perannya pada proses wawancara referensi. Khususnya pada aspek tindak lanjut wawancara. Alhasil, klien A yang merupakan pengguna wawancara tatap muka terlihat kecewa pada beberapa aspek pada proses wawancara referensi tersebut.

Pada aspek tindak lanjut pertanyaan referensi, klien A mengekspresikan kekecewaannya kepada pustakawan referensi pada akhir sesi wawancara referensi secara tatap muka. Klien tersebut menyebutkan bahwa pustakawan referensi tidak menanyakan perihal latar belakang pendidikannya pada saat

proses wawancara berlangsung. Hal tersebut tentunya akan menyulitkan pustakawan referensi dalam hal pemberian sumber informasi yang sesuai bagi klien A. Pustakawan referensi tersebut terlihat menggunakan lebih banyak jenis pertanyaan terbuka selama proses wawancara referensi berlangsung. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pustakawan referensi berupaya mengumpulkan sebanyak mungkin informasi tanpa ada upaya klarifikasi. Selain itu juga pustakawan referensi terlihat kehilangan kontrol atas jalannya proses wawancara padahal upaya klarifikasi dapat dilakukan dengan menggunakan jenis pertanyaan tertutup⁸. Berdasarkan uraian tersebut, pustakawan referensi tersebut tidak mengikuti protokol layanan referensi nomor 3.1.5 dan 3.1.6. Pada panduan tersebut, pustakawan referensi seharusnya menggunakan jenis pertanyaan tertutup sebagai upaya mengklasifikasi jawaban yang diberikan oleh klien⁹. Pustakawan referensi seharusnya menggunakan jenis pertanyaan tertutup guna mengkonfirmasi ketidakjelasan jawaban yang diberikan oleh klien.

Sedangkan pada wawancara referensi secara virtual, pustakawan referensi yang bertugas mengalami kesulitan mengontrol waktu selama proses wawancara referensi. Pada penelitian ini, pustakawan referensi membutuhkan waktu 1 jam 46 menit guna melayani wawancara referensi klien B. Idealnya, pustakawan referensi perlu memiliki batasan waktu maksimal dalam layanan referensi virtual. Batas waktu maksimal untuk wawancara referensi virtual dengan topik yang kompleks adalah 20 menit¹⁰. Sedangkan batas waktu untuk topik yang lebih sederhana tidak lebih dari tiga menit¹¹. Apabila merujuk pada batasan waktu tersebut maka wawancara referensi secara virtual pada penelitian ini tidak efektif.

Hasil analisa terhadap hambatan wawancara referensi baik secara tatap muka maupun virtual pada penelitian ini dapat disampaikan sebagai berikut:

- Faktor eksternal tidak dapat diabaikan kontribusinya dalam menghambat jalannya proses wawancara referensi secara virtual. Hambatan eksternal yang teridentifikasi

⁸ MD White, "Questions in Reference Interviews," *Journal of Documentation* 54, no. 4 (n.d.): 443-65.

⁹ Reference and User Services Association, "Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers."

¹⁰ Ibid. sec.4.2.4.1

¹¹ Ross Catherine et al., *Conducting the Reference Interview* (New York: Neal Schuman Publishers Inc, 2002).

adalah ketidakstabilan *bandwith* koneksi internet. Fluktuasi *bandwith* tersebut menyebabkan masalah seperti: hilangnya kontak (*loosing contact*) dan membuang waktu (*time consuming*).

- Kesenjangan pendidikan antara klien dan pustakawan referensi. Hal tersebut menyebabkan ketidaksepahaman dalam memformulasikan kata kunci pencarian informasi. Contohnya, kedua klien memiliki spesialisasi di bidangnya masing-masing. Klien A merupakan seorang spesialis di bidang kebijakan lingkungan dan klien B merupakan seorang spesialis di bidang tata ruang. Sementara itu, pustakawan referensi yang bertugas merupakan seorang generalis yang menentukan kata kunci pencarian berdasarkan *subject heading list*. Pada situasi tersebut, terkadang pustakawan referensi tidak memahami istilah teknis yang disampaikan kedua klien. Akibatnya, pustakawan kesulitan memformulasikan kata kunci pencarian yang sesuai dengan kebutuhan informasi kedua klien tersebut.

Kedua faktor eksternal tersebut turut menghambat keefektifan proses wawancara referensi baik secara tatap muka maupun secara virtual.

D. Kesimpulan dan Saran

Wawancara referensi (*reference interview*) merupakan sebuah metode pengidentifikasian kebutuhan informasi bagi pengguna layanan referensi. Pada proses tersebut, pustakawan referensi memerlukan alat bantu berupa kuesioner atau formulir permintaan wawancara referensi. Alat bantu tersebut membantu pustakawan referensi untuk menemukan dan menyediakan informasi yang akurat dan relevan dengan kebutuhan informasi kliennya. Pada penelitian ini, pengamat yang bertindak sebagai pustakawan referensi melakukan wawancara referensi secara tatap muka dan virtual terhadap dua klien yang merupakan mahasiswa pasca sarjana semester satu pada program Studi Ilmu Lingkungan Dan Manajemen Tata Ruang Publik pada Universitas Adealaide, Australia Selatan. Pengamat berupaya mengidentifikasi ragam hambatan wawancara referensi baik tatap muka maupun virtual dengan mengacu protokol layanan referensi pada *Guidelines*

for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers.

Hasilnya menunjukkan bahwa pustakawan referensi menemukan beberapa hambatan wawancara referensi, antara lain:

- Pada metode tatap muka, pustakawan referensi kesulitan mendapatkan kejelasan jawaban dari klien A. Penyebabnya adalah penggunaan jenis pertanyaan terbuka yang berlebihan.
- Pada metode virtual, pustakawan referensi tidak mampu mengelola waktu selama proses wawancara referensi virtual. Proses wawancara tersebut melebihi batas waktu maksimal protokol nomor .4.2.4.1. Penyebabnya adalah fluktuasi pada *bandwith* internet.
- Selain itu, dikhotomi antara spesialis dan generalis menyebabkan pustakawan referensi kesulitan memformulasikan kata kunci pencarian.

Ketiga hal tersebut berkontribusi terhadap ketidakefektifan proses wawancara referensi baik secara tatap muka maupun virtual pada penelitian ini.

Beberapa saran bagi perbaikan di masa mendatang adalah sebagai berikut:

- Pada penyusunan kuesioner atau formulir permintaan wawancara referensi, pustakawan referensi perlu mengkombinasikan antara jenis pertanyaan terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka berfungsi menggali informasi dan pertanyaan tertutup berfungsi mengklarifikasi jawaban yang tidak jelas.
- Pustakawan referensi perlu mengantisipasi gangguan jaringan dengan membuat *auto-reply* via email pada layanan wawancara referensi. Jikalau ada gangguan internet pada saat proses wawancara referensi sedang berlangsung, maka pertanyaan virtual yang belum terjawab dapat direspon balik oleh *auto-reply* email tersebut.

E. Daftar Pustaka

Abdul Rahman Saleh , *Peran Pustakawan Dalam Disseminasi Informasi Kepada Peneliti Via Jurnal Elektronik Local: Kasus*

- Perpustakaan IPB, dalam http://pnri.go.id/iFile_Download.aspx, diakses tanggal 19 Januari 2014
- Blasius Sudarsono, *Antologi Kepustakawanan Indonesia*, Jakarta: Sagung Seto, 2006
- Gatot Subrata, *Upaya Pengembangan Kinerja Pustakawan Perguruan tinggi di Era Globalisasi informasi*, dalam <http://library.um.ac.id/images/stories>, diakses tanggal 19 Januari 2014.
- Harkrisyati Kamil, *Peran Pustakawan dalam Manajemen Pengetahuan*, Pustaka Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 1, No. 1, Juni 2005
- Hersh, William R, *Information Retrieval And Digital Libraries*, dalam <http://ai.arizona.edu/mis596A> /...chapter_09.p, diakses tanggal 2 Januari 2014, pukul 15.05
- Ridwan Siregar, makalah membangun jejaring dan kewirausahaan: pengalaman dalam pengelolaan perpustakaan, dalam seminar nasional di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, tanggal 7 November 2013.
- Supsiloani. *Perpustakaan digital sebagai wujud penerapan teknologi informasi di Perguruan Tinggi*. Dalam jurnal *studi perpustakaan dan informasi*, vol 2,no.1, Juni 2006.
- Syihabuddin Qalyubi, dkk. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, Yogyakarta: Fakultas Adab dan Budaya UIN Suka, 2007
- Wiji Suwarno. 2010. *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Misrawaty Syahrir, *Kompetensi Pustakawan Di Era Perpustakaan Digital*, dalam <http://misra.blog.ugm.ac.id/files/2009/06/kompetensi-pustakawan-di-era-perpustakaan-digital1.pdf>, diakses tanggal 19 januari 2014, pukul 14,03
- Ari Zuntriana, *Peran Pustakawan Di era Library 2.0*. dalam <http://pnri.go.id/iFileDownload.aspx>, diakses tanggal 19 Januari 2014
- Putu Laxman Pendit, *Profesionalisme Pustakawan Pelat Merah: Analisis Kritis Tentang Hubungan Antara IPI dan PNRI* dalam

Rattahpinnusa H Handisa

Rahartri, Bunga Rampai: *Profesionalisme Pustakawan Bagian 2*, Jakarta: Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia, 2013, hlm 1