

KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM LAYANAN REFERENSI VIRTUAL : MENYOAL PERAN PUSTAKAWAN SEBAGAI "KNOWLEDGE WORKER"

Falih Ijlal Septian

UIN Sunan Gunung Djati Bandung
Email: falihljlalseptian@uinsgd.ac.id

Yunus Winoto

Universitas Padjadjaran
Email: yunus.winoto@unpad.ac.id

Received: 24 November 2025

Revised: 01 Desember 2025

Accepted: 17 Desember 2025

DOI: 10.24036/ib.v6i2.581

Abstract

The emergence of virtual reference services in library institutions is inseparable from the developments in information technology that have occurred in society over the last few decades. The purpose of this study is to determine librarian competencies in providing virtual reference services. Virtual reference service itself is defined as a service that utilizes information technology and various social media platforms to fulfill users' information needs, allowing them to seek information sources without having to physically visit the library. Based on the results of the study, it was revealed that librarians must possess two main competencies: 1) professional competence, such as knowledge and skills in using information technology, utilizing information sources, and accessing resources to serve users; and 2) personal competence, which relates to communication skills, attitudes, and insights possessed by reference librarians. To achieve an optimal virtual reference service, these two competencies must be an integral part of reference librarians.

Keywords: *librarian competencies, virtual reference, reference services, library.*

Abstrak

Hadirnya layanan referensi virtual di lembaga perpustakaan merupakan tidak lepas dari adanya perkembangan teknologi informasi yang terjadi di masyarakat dalam beberapa dekade terakhir ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan referensi virtual. Sedangkan mengenai layanan referensi virtual itu sendiri adalah layanan yang menggunakan teknologi informasi dan beberapa platform media sosial lainnya dalam memenuhi kebutuhan sumber informasi pemustaka dalam mencari sumber informasi dengan tidak harus datang secara fisik ke perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian terungkap bahwa ada dua kompetensi yang harus dimiliki pustakawan yakni 1) kompetensi profesional seperti pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi dan menggunakan sumber informasi serta mengkases sumber informasi dalam memberikan layanan pada pemustaka, serta 2) kompetensi personal yakni kompetensi yang terkait dengan kemampuan berkomunikasi, aspek sikap serta wawasan yang dimiliki pustakawan bagian layanan referensi. Untuk terciptanya sebuah layanan referensi virtual yang optimal, kedua kompetensi ini harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan pada pustakawan bagian layanan referensi.

Kata Kunci: kompetensi pustakawan, referensi virtual, layanan referesi, perpustakaan.

PENDAHULUAN

Layanan referensi adalah merupakan salah satu layanan yang tersedia di perpustakaan, layanan referensi memiliki ciri yang berbeda jika dibandingkan dengan jenis layanan lainnya seperti layanan sirkulasi. Layanan referensi sebagai mana asal usulnya “to refer” adalah sebuah layanan yang artinya menunjuk pada sesuatu. Oleh karena itu layanan referensi juga terkait dengan “answering reference questions”, dimana kalimat ini mengandung dua pengertian yakni 1) menjawab pertanyaan dengan cara menunjukkan dimana sumber informasi tersebut berada, serta 2) menjawab pertanyaan informasi dengan jalan memberi/membantu mencarikan informasi melalui sumber-sumber yg ada di perpustakaan atau dari pusat-pusat informasi lain (Sinaga et al., 2021). Dari pengertian ini menggambarkan bahwa seorang petugas di bagian layanan referensi tidak hanya sekedar membantu menunjukkan dimana

sumber informasi berada namun juga siap membantu dan membimbing mencarikan dokumen yang dibutuhkan. Hal senada juga dikemukakan Constance M. Winchell (Mardiyanto & Syafrizal, 2021) menyatakan layanan referensi adalah suatu fase pelayanan langsung dalam memberikan informasi yg lebih dalam, spesifik serta bersifat personal kepada pemakai yg membutuhkan informasi, artinya interaksi dalam layanan ini sangat tergantung dari kebutuhan dan individu dari pemustaka.

Sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang terjadi dalam beberapa dekade terakhir ini telah mempengaruhi berbagai aspek kehidupan dalam masyarakat termasuk dalam hal ini kegiatan penyelenggaraan perpustakaan dan informasi.(Bopp & Smith, 2020), Pada layanan referensi yang bersifat konvensional pemustaka datang secara fisik ke perpustakaan untuk mencari sumber informasi yang dibutuhkannya. Adapun dengan terjadinya perkembangan teknologi

informasi telah terjadi perubahan dimana pemustaka yang mencari sumber informasi tidak harus datang secara fisik ke bagian layanan referensi namun bisa mencari sumber informasi yang dibutuhkan dengan cara mengakses melalui berbagai perangkat teknologi seperti website maupun dengan menggunakan beberapa platform media sosial. Mengenai layanan yang menggunakan perangkat teknologi informasi dikenal dengan sebutan layanan referensi virtual.

Ada berbagai istilah yang terkait dengan layanan referensio virtual ini. (Bopp & Smith, 2020; Kern, 2020; Liu, 2019) menyatakan bahwa layanan referensi virtual disebutjuga dengan layanan referensi digital, layanan referensi virtual layanan referensi elektronik. Layanan referensi digital (Cassel & Hiremath, 2018) merupakan sebuah sistem yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan bantuan informasional kepada seluruh pengguna dengan menggunakan internet. Hal ini mencakup penggunaan berbagai alat

dan teknologi untuk membantu pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Jadi Layanan referensi digital juga dapat didefinisikan sebagai upaya perpustakaan untuk menyediakan informasi yang relevan dan tepat waktu kepada penggunanya melalui platform digital.

Dalam layanan referensi faktor pustakawan merupakan hal yang sangat penting. Hal ini dikarenakan dalam layanan referensi ada dua (2) tugas pustakawan yang terkait dengan menjawab pertanyaan yakni menjawab pertanyaan pemustaka dengan cara menunjukkan dimana sumber informasi tersebut berada serta menjawab pertanyaan pemustaka dengan cara membantu menunjukkan dan mencari sumber informasi tersebut terletak dimana. Oleh karena demikian ada dua kemampuan utama yang harus dimiliki terkait dengan layanan referensi virtual ini yakni kemampuan terkait dengan sumber informasi atau koleksi layanan referensi serta pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan berbagai teknologi informasi yang

terkait dengan layanan referensi virtual, (Sinaga et al., 2022). Oleh karena demikian peran pustakawan dalam layanan referensi ini sering disebut sebagai pekerja pengetahuan, (Nurislaminingsih et al., 2020). Adapun mengenai sebutan ini menggambarkan bahwa pustakawan layanan referensi tidak hanya berfungsi sebagai penjaga koleksi buku, tetapi juga sebagai pengelola, pemandu, dan fasilitator informasi. Tugas utamanya adalah membantu pengguna menemukan jawaban atas pertanyaan mereka, seringkali dengan memanfaatkan beragam sumber informasi, baik tercetak maupun digital.

Mengingat pentingnya peran pustakawan dalam layanan referensi virtual ini, maka perlu didukung dengan kompetensi yang memadai khususnya yang terkait dengan penguasaan koleksi referensi dan penggunaan teknologi informasi. Berkaitan dengan kompetensi pustakawan (Syifa Alrissa, 2024) menyatakan bahwa kompetensi merupakan tolok ukur guna mengetahui sejauh mana kemampuan seseorang

menggunakan pengetahuan dan kemampuannya. Menurut (Daryono, 2019) ada dua jenis kompetensi yang diperlukan oleh pustakawan yaitu kompetensi profesional dan perorangan. Adapun mengenai pengertian kompetensi profesional secara sederhana diartikan sebagai kemampuan yang terkait dengan pengetahuan mengenai sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen, penelitian serta kemampuan mengenakan pengetahuan tersebut dalam melakukan kegiatan layanan. Kompetensi profesional ini seringkali disebutkan dengan hard competency. Sedangkan mengenai pengertian kompetensi personal yaitu sikap dan kemampuan komunikasi pustakawan dalam memberikan layanan pada pemustaka, (Nada, 2021).

Berdasarkan pemaparan tersebut terungkap bahwa kompetensi pustakawan merupakan hal yang penting dalam mendukung kegiatan layanan referensi virtual. Kompetensi profesional maupun kompetensi profesional merupakan dua hal yang

harus dimiliki pustakawan layanan referensi. Apalagi layanan referensi terkait dengan kemampuan dalam menjawab dan menunjukkan sumber sumber informasi pada pemustaka, sehingga dikatakan pustakawan di bagian layanan referensi disebut sebagai pekerja pengetahuan.

Dalam mengkaji tentang kompetensi pustakawan dalam layanan referensi virtual ada beberapa literatur yang dijadikan referensi untuk kajian literatur review diantaranya ada tiga penelitian yang dilakukan (Wicaksono, 2017a, 2017b, 2018) yakni penelitian tentang layanan referensi melalui SMS; layanan referensi virtual serta penguatan layanan referensi virtual Berdasarkan dari tiga (3) penelitian tersebut terungkap media SMS mempunyai potensi yang besar dalam layanan referensi; sedangkan mengenai penggunaan media e-mail telah digunakan diseluruh perpustakaan umum di pulau jawa. Sedangkan berkaitan dengan aspek penguatan terungkap bahwa pedoman layanan referensi virtual akan sangat membantu

baik bagi perpustakaan yang baru akan memulai maupun bagi perpustakaan yang sudah menyelenggarakan layanan referensi virtual.

Penelitian tentang layanan referensi virtual juga dikemukakan (Devi & Irawati, 2020; Irawati, 2018). Ada dua (2) penelitian yang dilakukan Irawati yakni tentang tren layanan referensi virtual dan layanan referensi sebagai representasi perpustakaan perguruan tinggi. Dari hasil penelitian ini terungkap bahwa email dan web form sebagai salah satu jenis layanan referensi virtual digunakan oleh seluruh perpustakaan. Sedangkan berkaitan dengan layanan referensi sebagai representasi perpustakaan perguruan tinggi menunjukkan bahwa representasi layanan referensi ini sangat penting untuk mewujudkan tujuan utama perguruan tinggi di Indonesia. Sedangkan mengenai kajian tentang pustakawan sebagai pekerja pengetahuan dilakukan , (Nurislaminingsih et al., 2020). Dari hasil penelitiannya terungkap bahwa Bekerja di perpustakaan yang notabene

organisasi profesi semakin menguatkan posisi pustakawan sebagai knowledge worker.

Tujuan dari kajian ini untuk mengetahui kompetensi pustakawan di bagian layanan referensi, dengan diterapkannya layanan referensi virtual pada hampir sebagian besar lembaga perpustakaan. Sedangkan manfaat dari kajian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman ilmiah dalam memahami tentang layanan referensi virtual dan kajian tentang kompetensi pustakawan.

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan penelitian kepustakaan. Adapun penelitian kepustakaan secara sederhana diartikan sebagai metode penelitian yang dilakukan dengan memanfaatkan sumber-sumber pustaka sebagai data utama untuk menjawab pertanyaan penelitian, menyusun kerangka teori, serta memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu permasalahan tertentu. Berkaitan dengan penelitian kepustakaan .(Zed,

2020) menyatakan Penelitian kepustakaan (library research), yakni sebuah kajian yang memanfaatkan sumber perpustakaan untuk memperoleh data penelitian, atau dengan kata lain riset kepustakaan kegiatannya hanya pada bahan-bahan koleksi perpustakaan saja tanpa memerlukan riset lapangan. Penelitian kepustakaan adalah studi yang mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti, (Harahap, 2020; Raco, 2019; Suyitno, 2018)

Pendapat lain tentang penelitian kepustakaan juga dikemukakan (Hamzah, 2020), yang menyatakan penelitian kepustakaan (library reserach) adalah penelitian kualitatif yang bekerja pada tataran analitik dan bersifat perpectif emic, yakni memperoleh data bukan hanya berdasarkan persepsi peneliti, tetapi berdasarkan fakta-fakta konseptual dan fakta teoritis. Dalam penelitian ini, peneliti tidak turun langsung ke

lapangan untuk mengumpulkan data primer, melainkan menggali informasi dari berbagai referensi tertulis yang telah ada sebelumnya, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dokumen, laporan penelitian, ensiklopedia, dan sumber-sumber kredibel lainnya yang relevan.

Tujuan utama penelitian kepustakaan, (Kusumastuti & Khoiron, 2019) yaitu untuk mengembangkan pemahaman teoretis, menelaah konsep atau gagasan yang telah dikemukakan oleh para ahli, serta menganalisis berbagai pandangan dan hasil penelitian terdahulu guna membangun argumen atau kerangka berpikir yang kuat. Penelitian jenis ini sangat penting dalam tahap awal penyusunan penelitian ilmiah, karena dapat memberikan landasan konseptual yang kokoh dan membantu menghindari duplikasi atau pengulangan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. (Abdussamad, 2021) menyebutkan ada beberapa tahapan dalam penelitian kepustakaan yakni sebagai berikut :

1) Menentukan topik penelitian. Pada tahap ini peneliti menentukan topik atau permasalahan yang ingin diteliti, kemudian merumuskan pertanyaan penelitian yang akan dijawab melalui telaah pustaka;

2) Melakukan pengumpulan data dari sumber pustaka. Data diperoleh dari literatur-literatur yang relevan. Data yang dikumpulkan karena merupakan penelitian kepustakaan adalah merupakan data sekunder.

3) Melakukan analisis dan interpretasi data. Setelah bahan terkumpul, peneliti menganalisis dan menafsirkan informasi yang ditemukan untuk disusun menjadi suatu kerangka berpikir yang logis dan sistematis.

4) Melakukan penyusunan hasil penelitian. Hasil analisis dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah yakni dalam bentuk artikel penelitian.

Berdasarkan tahapan tersebut di atas, berkaitan dengan topik yang dikaji dalam penelitian ini yaitu tentang kompetensi pustakawan dalam layanan referensial virtual. Untuk pengumpulan

data dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai literatur yang relevan dengan topik yang dibahas seperti berupa artikel, makalah seminar, hasil penelitian maupun yang berupa buku. Literatur yang dikumpulkan diperoleh dari pangkalan data google scholar, academia edu, maupun dari research gate. Selanjutnya sumber data yang telah dikumpulkan selanjutnya diperiksa, dikelompokkan dan dianalisis untuk selanjutnya menjadi literatur yang mendukung dalam pembahasan topik yang menjadi kajian penulis..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana yang telah dikemukakan di awal tulisan ini, penelitian ini mengkaji tentang kompetensi pustakawan dalam layanan referensi virtual. Untuk membahas tentang layanan referensi virtual ada baiknya dimulai dengan membahas tentang layanan referensi secara umum. Ada beberapa pengertian yang menjelaskan tentang layanan referensi. American Library Association (ALA) (Hajatulloh & Djamilah, 2000; Nurwana, 2024) mengatakan layanan

referensi adalah layanan yang secara langsung berinteraksi dengan pemustaka dengan memberikan informasi dan cara-cara menggunakan bahan pustaka atau koleksi untuk kepentingan pembelajaran (studi) dan penelitian. Pengertian ini layanan referensi lebih dikhususkan untuk membantu para pelajar, mahasiswa serta para peneliti yang sedang mencari bahan untuk penelitian mereka. Sedangkan menurut RUSA (The Reference and User Service Association), (Putra & Irawati, 2018; Syifa Alrissa, 2024), yaitu salah satu divisi dari American Library Association memberi pengertian bahwa layanan referensi terdiri atas transaksi referensi dan kegiatan lain yang mencakup pembuatan, pengaturan dan evaluasi informasi, sumber riset sarana dan pelayanan. Kegiatan `pelayanan referensi termasuk pembuatan dan penataan sumber informasi, pemeliharaan koleksi riset, panduan riset, katalog, pangkalan data, situs web, mesin pencari (search engines) dan lain sebagainya.

Pendapat lain tentang layanan referensi juga dikemukakan William A Katz (2002), (Dwi Damayanti et al., 2022) yang menyatakan layanan referensi merupakan sarana yang sangat berperan penting dalam memudahkan pemustaka yang berkunjung ke suatu perpustakaan untuk dapat mencari, menentukan, dan memperoleh informasi-informasi yang bersifat relevan, dan sesuai dengan kebutuhan informasinya. Dari beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa layanan referensi adalah layanan yang memberikan bantuan pada pemustaka untuk menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan menggunakan koleksi referensi. Sedangkan Sulistyio Basuki dalam (Hajatulloh & Djamilah, 2000; Nurwana, 2024) menyatakan layanan referensi adalah layanan yang ada di perpustakaan yang didalamnya tersedia koleksi rujukan atau arahan. Disebut demikian karena buku yang

tersedia di perpustakaan menjadi menjadi bahan informasi khusus yang digunakan untuk keperluan dari masa ke masa.

Masih tentang layanan referensi, beberapa pakar menyebutkan layanan ini juga terkait dengan kegiatan yang menjawab pertanyaan pemustaka dan layanan yang bersifat personal. Hal ini seperti yang dikatakan Higgin dalam (Sinaga et al., 2022)(1980) yang menyatakan layanan referensi merupakan salah satu kegiatan di perpustakaan dimana didalamnya pustakawan menjawab pertanyaan pertanyaan pengguna dengan dibantu juga menggunakan alat bantu berupa koleksi referensi. Sedangkan mengenai layanan referensi bersifat personal juga terungkap dari pernyataan Hutchin (Sinaga et al., 2021) yang menyatakan bahwa layanan referensi yang lebih bersifat personal, artinya bentuk layanannya lebih mengutamakan pendekatan pribadi antara pustakawan dan pemustaka. Dalam konteks ini pustakawan di bagian layanan referensi berusaha untuk

memahami kebutuhan pemustaka secara mendalam melalui proses wawancara singkat atau lebih dikenal dengan proses reference interview. Kegiatan ini bertujuan untuk menggali informasi secara lebih tepat tentang apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh pemustaka.

Kemudian jika dilihat dari jenisnya (Bopp & Smith, 2020), menyebutkan bahwa jenis layanan referensi dapat dikelompokkan menjadi tiga (3) yaitu layanan pembelajaran, layanan bimbingan serta layanan layanan informasi. Adapun mengenai jenis layanan pembelajaran adalah layanan yang bertujuan memberdayakan pengguna dengan keterampilan literasi informasi. Jenis layanan kedua yaitu layanan bimbingan yakni layanan yang memberikan bimbingan atau pendampingan ipada pemustaka baik secara ndividu maupun kelompok kecil sesuai kebutuhan spesifik pemustaka tersebut. Sedangkan layanan ketiga yaitu layanan informasi yakni adalah layanan yang memberikan jawaban jawaban langsung atas

pertanyaan atau permintaan rujukan pustaka.

Apabila di atas menjelaskan tentang beberapa pengertian layanan referensi, maka untuk pengertian layanan referensi virtual, lebih dikaitkan dengan perkembangan teknologi informasi. Ada beberapa istilah lain yang sering digunakan untuk menjelaskan layanan referensi virtual, yaitu layanan perpustakaan digital dan layanan referensi elektronik. Adapun mengenai pengertian layanan referensi virtual itu sendiri menurut (Liu, 2019) adalah layanan bantuan informasi yang disediakan oleh perpustakaan secara online, memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan pustakawan atau sistem otomatis tanpa harus datang ke perpustakaan secara fisik. Layanan ini mencakup pertanyaan seputar pencarian informasi, bantuan penelitian, rekomendasi sumber, dan penggunaan koleksi digital. Selanjutnya (Liu, 2019; Kern, 2009) juga menyatakan layanan referensi virtual merupakan layanan referensi yang dirintis secara elektronik,

seringkadilakukan secara langsung (real-time), di mana pengguna mengoperasikan komputer atau teknologi internet lainnya untuk berkomunikasi bersama staf referensi tanpa ditampilkan secara fisik. Dalam layanan referensi virtual saluran komunikasi yang sering digunakan dalam diantaranya melalui chat, video conferencing, voice over, co-browsing, e-mail serta instant messaging.

Pustakawan dalam layanan referensi merupakan sosok sentral yang menentukan keberhasilan layanan secara keseluruhan. Apalagi jika merujuk pada ciri utama dalam layanan referensi yaitu menjawab pertanyaan pemustaka dengan cara menunjukkan dimana sumber informasi tersebut serta menjawab pertanyaan pemustaka dengan cara membantu mencarikan letak sumber informasi tersebut berada. Perbedaan layanan referensi konvensional dengan layanan referensi virtual terletak pada penggunaan teknologi informasi dan perilaku pemustaka dalam menggunakan layanan referensi, dimana dalam

layanan referensi virtual pemustaka dalam mencari sumber informasi tidak harus hadir secara fisik dan bisa mengakses sumber informasi yang dibutuhkannya dengan menggunakan perangkat teknologi informasi maupun menggunakan beberapa platfor media sosial. Namun demikian berkaitan dengan implementasi layanan referensi virtual ini faktor kompetensi pustakawan menjadi permasalahan pada beberapa lembaga perpustakaan yang mulai menerapkan layanan referensi virtual. Berkaitan dengan hal ini juga (Liu, 2019; Whitlatch, 2000a) menyatakan bahwa permasalahan kompetensi dalam implementasi layanan referensi virtual di perpustakaan merupakan tantangan yang signifikan, khususnya dalam era digital di mana perpustakaan dituntut untuk tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan informasi masyarakat yang semakin terdigitalisasi.

Penerapan layanan referensi virtual di beberapa lembaga perpustakaan di Indonesia tidak

semuanya berjalan lancar, ada berbagai faktor yang menjadi kendala dalam implementasi layanan ini mulai dari aspek fasilitas teknologi informasi, kurangnya dukungan atau komitmen dari lembaga penanungnya serta kesiapan pustakawan terhadap penerapan layanan referensi virtual. Adapun mengenai kesiapan pustakawan ini terkait dengan kompetensi pustakawan. Dari beberapa kajian literatur maupun dari hasil pengamatan peneliti dilapangan terdapat beberapa temuan terkait kompetensi pustakawan, baik kompetensi profesional maupun kompetensi personal, Dari sisi kompetensi profesional, masih banyak pustakawan yang belum memiliki kemampuan teknologi informasi yang memadai. Penguasaan terhadap platform digital, aplikasi komunikasi, serta sistem manajemen referensi sering kali belum optimal. Hal ini menghambat kelancaran interaksi dengan pemustaka secara daring, baik dalam hal kecepatan respon maupun ketepatan informasi yang diberikan. Selain itu kompetensi profesional

lainnya terkait keterampilan dalam melakukan penelusuran informasi secara efektif di berbagai basis data online masih menjadi tantangan tersendiri, terutama jika pustakawan tidak dibekali dengan pelatihan berkelanjutan. Sedangkan mengenai kompetensi personal, permasalahan yang kerap muncul yaitu kurangnya rasa percaya diri, kemampuan komunikasi yang terbatas, serta sikap yang belum sepenuhnya proaktif juga turut memengaruhi kualitas layanan. Layanan referensi virtual menuntut pustakawan untuk bersikap ramah, tanggap, dan mampu beradaptasi dengan berbagai karakter pengguna. Namun, tidak semua pustakawan merasa nyaman dalam berkomunikasi secara virtual, yang seringkali membutuhkan pendekatan yang berbeda dibandingkan dengan interaksi langsung. Masih tentang pengertian kompetensi bidang perpustakaan, jika merujuk pada US Special Library Association membedakan dua (2) jenis kompetensi yaitu:

1) Kompetensi profesional (hard skill).

Kompetensi yang terkait dengan pengetahuan pustakawan dibidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen dan penelitian serta kemampuan menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan layanan perpustakaan dan informasi. Dalam konteks layanan referensi virtual, yang termasuk dalam kompetensi professional diantaranya pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi maupun pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan sumber informasi untuk memberikan layanan pada pemustaka;

2) Kompetensi individu (soft skill).

Kompetensi jenis kedua yaitu kompetensi personal. Adapun mengenai pengertian kompetensi personal ini menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku yang dimiliki pustakawan agar dapat bekerja secara efektif. Ada beberapa kemampuan yang terkait dengan hal ini seperti kemampuan berkomunikasi, memiliki

wawasan yang luas, serta kemampuan yang terkait dengan attitude, (Nada, 2021).

Untuk menjalankan tugas secara profesional bagian layanan referensi, seorang pustakawan dituntut memiliki kompetensi, apalagi dengan diterapkannya layanan referensi virtual yang sudah banyak diterapkan di beberapa lembaga perpustakaan, kompetensi merupakan hal yang harus dimiliki pustakawan. Berdasarkan paparan tersebut di atas, kompetensi profesional yang harus dimiliki pustakawan bagian layanan referensi adalah kompetensi yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan kompetensi mengenai penggunaan sumber informasi dan akses pada sumber informasi. Kompetensi mutlak harus menjadi bagian pustakawan yang bekerja di bagian layanan referensi. Sedangkan kemampuan lainnya adalah kemampuan yang bersifat personal seperti kemampuan berkomunikasi. Kemampuan ini sangat penting karena, baik dalam layanan referensi yang bersifat konvensional maupun layanan

yang berbasis teknologi atau layanan referensi virtual, filosofi layanan referensi adalah menjawab pertanyaan pengguna. Selain itu juga kompetensi personal lainnya yang harus dimiliki selain dari kemampuan komunikasi adalah kompetensi yang berkaitan dengan penampilan, sikap serta wawasan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan yang terjadi saat ini.

PENUTUP

Simpulan

Perkembangan teknologi informasi yang terjadi dalam beberapa dekade terakhir ini telah mewarnai berbagai kehidupan dalam masyarakat termasuk dalam hal ini dalam kegiatan penyelenggaraan perpustakaan, termasuk dalam hal ini dalam layanan referensi. Hadirnya teknologi informasi di perpustakaan mendorong terjadinya perubahan layanan referensi konvensional menjadi layanan yang berbasis teknologi atau dikenal dengan layanan referensi virtual. Selain dari faktor perkembangan teknologi informasi, ada beberapa hal lain menjadi faktor penyebab diterapkannya

layanan referensi virtual seperti adanya perubahan perilaku dan ekspektasi Masyarakat. Adanya perkembangan penerapan teknologi informasi akan berpengaruh terhadap perilaku masyarakat misalnya pengguna perpustakaan dalam mencari sumber informasi lebih suka menggunakan teknologi informasi dan berbagai platform media sosial lainnya, karena beranggapan dengan menggunakan teknologi informasi, akses bisa lebih mudah dan cepa tanpa harus hadir ke perpustakaan secara fisik. Faktor lainnya adalah terkait dengan dorongan efisien dan efektivitas, artinya dengan penggunaan teknologi informasi pustakawan di bagian layanan referensi bisa melayani beberapa pengguna dalam satu waktu yang bersamaan serta bisa menjangkau layanan pada pemustaka secara luas.

Untuk dapat menjalankan tugasnya secara profesional, pustakawan yang bekerja di bagian layanan referensi virtual dituntut memiliki kemampuan atau kompetensi. Berkaitan dengan hal ini ada dua (2)

kemampuan yang harus dimiliki pustakawan yakni kompetensi yang bersifat professional atau kompetensi dasardan kompetensi personal atau kompetensi penunjang. Adapun mengenai kompetensi professional atau kompetensi dasar yang harus dimiliki pustakawan bagian layanan referensi diantaranya kemampuan yang berkaitan dengan teknologi informasi yakni pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan layanan referensi serta pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan sumber informasi dalam memberikan layanan pada pemustaka. Sedangkan mengenai kompetensi personal atau disebut juga dengan kompetensi pendukung terkait dengan kemampuan dalam memberikan layanan seperti kemampuan komunikasi, sikap maupun yang terkait dengan wawasan yang dimiliki pustakawan. Untuk terciptanya sebuah layanan referensi yang professional, kedua kompetensi harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan

bagi pustakawan di bagian layanan referensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (P. Rapanna, Ed.; 1st ed., Vol. 1). Syakir Media Press.
- Bopp, R. E., & Smith, L. C. (2020). *Reference And Information Services : And Introduction* (Fourth Edition). Libraries Unlimited.
- Cassel, K. A., & Hiremath, U. (2018). *Reference and Information Services : An Introduction* (Fourth Edition) (4th ed.). ALA Neal-Schuman Publisher.
- Daryono, O.: (2019). Kompetensi Pustakawan Berbasis Standard Kompetensi kerja Nasional Indonesia (SKKI) Di Era Perpustakaan Digital. *Jurna; Pustaka Budaya*, 4(2), 1–10.
- Devi, K. S., & Irawati, I. (2020). Tren Layanan Referensi Virtual Studi Kualitatif Pada 12 Website Perpustakaan di Pulau Jawa. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(2), 143. <https://doi.org/10.29240/tik.v4i2.1778>
- Dwi Damayanti, A., Aditya Ardhana, L., & Kurnia Sindi, F. dkk. (2022). Layanan Referensi Berbasis Digital Di Perpustakaan Nasional. *JIPKA*, 2(1), 39–49.
- Hajatulloh, I., & Djamilah, P. (2000). *Layanan Referensi*. Balitbang Pertanian.

- Hamzah, A. (2020). Metode Penelitian kepustakaan (Library Research) (F. R. Akbar, Ed.; 3rd ed., Vol. 4). Literasi Nusantara.
- Harahap, N. (2020). Penelitian Kualitatif (H. Sazali, Ed.; 1st ed.). Wal Ashri Publishing.
- Irawati, I. (2018). Spasialisasi dan Strukturasi Dalam Transformasi Layanan Referensi Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 3(2), 160–176.
- Kern, M. K. (2009). Virtual reference Best Practices Tailoring ServiceS To Your librarY.
- Kern, M. K. (2020). Virtual reference Best Practices Tailoring ServiceS To Your librarY (1, Ed.; 1st ed.). American Library Association.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif (F. Annisya & Sukarno, Eds.). Lembaga Pendidikan Sukarno Presindo.
- Liu, J. (2019). The Evaluation of Worldwide Digital Reference Services in Libraries Chandos Publishing (1st ed.). Chandos Publishing.
www.chandospublishing.com.
- Mardiyanto, V., & Syafrizal, R. (2021). Pelayanan Referensi Era Milenial di Perpustakaan Perguruan Tinggi: Perspektif Perubahan Sosial Pengguna Perpustakaan. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.20961/jpi.v7i1.50635>
- Nada, I. W. (2021). Kompetensi Pustakawan Di Era Diskrupsi Digital. *Jurnal MSIP*, 1(1), 1–11.
- Nurislaminingsih, R., Rachmawati, T. S., & Winoto, Y. (2020). Pustakawan Referensi Sebagai Knowledge Worker. *Jurnal ANUVA*, 4(2), 169–182.
- Nurwana, E. (2024). Meningkatkan Kualitas Layanan Referensi Perpustakaan. *Perkamen : Perpustakaan, Informasi, Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 1–4.
- Putra, I. P., & Irawati, I. (2018). Layanan referensi sebagai representasi perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 6(1), 77. <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i1.13464>
- Raco. (2019). Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakter dan Keunggulannya. Kompas Gramedia.
- Sari, M., & Asmendri. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. 6(1), 41–53.
- Sinaga, D., Winoto, Y., & Fitri, P. (2021). Dasar-dasar Layanan Referensi (F. I. Septian, Ed.; Vol. 1). Unpad Press. <http://press.unpad.ac.id>
- Sinaga, D., Winoto, Y., & Perdana, F. (2022). Transformasi Layanan Referensi Dalam Ekosistem (F. I. Septian, Ed.; Vol. 1). Unpad Press. <http://press.unpad.ac.id>
- Suyitno. (2018). Metode Penelitian Kualitatif: Konsep, prinsip dan operasional (A. Tanzeh, Ed.; Vol. 1). Akademia Pustaka.
- Syifa Alrissa, R. (2024). Kompetensi Pustakawan Layanan referensi Di Massa Depan. *Jurnal Pustabilia*,

- 8(8), 234-247.
<https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v8i2.499>
- Whitlatch, J. Bell. (2000b). Evaluating reference services : a practical guide. American Library Association.
- Wicaksono, A. (2017a). Layanan Referensi melalui SMS: Studi literatur. *Media Pustakawan*, 24, 4-14.
- Wicaksono, A. (2017b). Penguatan Layanan Referensi Virtual Di Indonesia.... *Media Pustakawan*, 4(24), 22-29.
- Wicaksono, A. (2018). Layanan Referensi Virtual : Studi kualitatif Atas Enam Website Perpustakaan Umum Provinsi Di Pulau Jawa. *Media Pustakawan*.
- Zed, M. (2020). Metode Penelitian Kepustakaan (5th ed., Vol. 3). Yayasan Obor Indonesia.