

Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 20, No. 1, Juni 2024, Hal. 1-15
<https://doi.org/10.22146/bip.v19i1.8624>
ISSN 1693-7740 (Print), ISSN 2477-0361 (Online)
Tersedia online di <https://journal.ugm.ac.id/v3/BIP>

Persepsi pustakawan atas aspek hubungan pesan dalam transaksi referensi Tanya Pustakawan Chat Perpustakaan

Arief Wicaksono

Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran
Jalan Ir Soekarno km 21, Jatinangor, Sumedang, 45363
e-mail: arief22005@mail.unpad.ac.id

Naskah diterima: 20 Juni 2023, direvisi: 3 Oktober 2023, disetujui: 12 Januari 2024

ABSTRAK

Pendahuluan. Penelitian ini mengkaji persepsi pustakawan atas aspek hubungan pesan transaksi referensi Tanya Pustakawan Chat Perpustakaan. Variabel aspek hubungan adalah ritual pembuka dan penutupan, pembangunan keakraban, dan kompensasi kekurangan isyarat nonverbal. Penelitian dilakukan untuk menguji konsep Radford.

Metode penelitian. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui sensus.

Data analisis. Analisis menggunakan statistik deskriptif berupa penyebaran data dan rata-rata yang dikonversi ke data kualitatif berupa indeks kepentingan.

Hasil dan Pembahasan. Persepsi atas aspek isi dan aspek hubungan pesan dinilai sama-sama sangat penting. Indeks kepentingan aspek hubungan masuk kategori penting. Indeks kepentingan dari variabel ritual pembuka, membangun hubungan, dan ritual penutupan masuk kategori penting. Indeks kepentingan dari variabel kompensasi kekurangan isyarat nonverbal masuk kategori kurang penting.

Kesimpulan dan Saran. Aspek isi dan hubungan pesan transaksi referensi chat dipersepsikan sama-sama sangat penting. Fasilitator hubungan pesan transaksi referensi chat dipersepsikan penting. Kompensasi isyarat nonverbal dan nuansa humor dipersepsikan kurang penting. Konsep Radford dapat diterapkan dalam konteks persepsi pustakawan layanan referensi chat konteks perpustakaan nasional di Indonesia. Penelitian lanjutan dapat menganalisis isi transkrip chat dan mensurvei pemustaka layanan referensi chat.

Kata kunci: layanan referensi virtual; komunikasi; aspek hubungan; layanan referensi chat

ABSTRACT

Introduction. This paper investigates librarians' perception towards relationships in reference transaction in the context of Ask Librarian at National Library of Indonesia. Aspects discussed within the relationships include opening and closing ritual, rapport building, and compensation for lack of nonverbal cues. The paper was written using Radford's concept.

Data Collection Methods. The paper used a quantitative approach with descriptive statistics.

Data Analysis. The quantitative data were converted to qualitative data as an importance index to show the average.

Results and Discussion. Perceptions of the content and relationship aspects are very important. The importance index of the relationship aspect showed significant. Besides, the index of opening ritual, building relationships, and closing rituals also important. The index of compensation for the lack of nonverbal cues showed less important.

Conclusion. The content and relationship aspects are perceived as very important. Relational facilitators are also perceived as important. Compensation for nonverbal cues and humor are perceived as less important. The Radford's concept can be applied in the context of librarians' perceptions of chat reference services in the context of national library in Indonesia. Further research may discuss their topic from the perspectives of content analysis of chat transcripts and users survey.

Keywords: virtual reference service; communication; relationship aspect; chat reference service

A. PENDAHULUAN

Aspek hubungan pesan merupakan topik penting dalam layanan referensi di perpustakaan. Tiga konseptualisasi layanan referensi tersebut adalah yaitu transformasi dan empati; komunikasi dan penyediaan informasi; dan memberdayakan dan belajar (VanScoy, 2021). Layanan referensi merupakan komunikasi antara pemustaka (pengguna perpustakaan) dan pustakawan dengan tujuan penyediaan informasi. Komunikasi merupakan bagian penting dari layanan referensi di mana pustakawan didorong untuk memahami pemustaka dengan mendengarkan dan membangun keakraban. Penyediaan informasi membutuhkan kemampuan penelusuran informasi untuk penelusuran kompleks, dan mengidentifikasi pangkalan data dan kata kunci. Komunikasi yang dimaksud adalah aspek hubungan, sementara penyediaan informasi adalah aspek isi. Hal ini sesuai dengan aksioma yang dikemukakan Watzlawick et al. (1967) bahwa setiap pesan mempunyai dua aspek, yaitu aspek isi dan hubungan.

Aspek hubungan pesan dalam layanan referensi dikaji oleh banyak peneliti. Sejak tahun 1993 sampai saat ini, Radford telah melakukan serangkaian penelitian terkait aspek hubungan pesan transaksi referensi. Transaksi referensi adalah interaksi pemustaka dan pustakawan untuk pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka. Topik aspek hubungan pesan dalam penelitian-penelitian Radford menjadi salah satu topik besar dari enam tema sejarah teori dan penelitian komunikasi di layanan referensi, yaitu dukungan komunikasi Lasswell, pertanyaan negosiasi Taylor, wawancara referensi, wawancara referensi dari perspektif pasien dan dokter, aspek hubungan komunikasi referensi Radford, dan lingkungan referensi modern (Lund, 2020).

Kategorisasi aspek hubungan pesan dalam transaksi referensi yang dikembangkan adalah fasilitator dan penghalang hubungan. Dasar teori pengembangan kategorisasi adalah kerjajajah dari Goffman (1971). Selain dalam transaksi referensi tatap muka, penelitian aspek hubungan pesan juga telah diaplikasikan dalam jaringan/daring. Lima subtema fasilitator

hubungan (ritual salam pembuka, membangun hubungan, penghormatan, kompensasi kekurangan isyarat nonverbal, dan ritual penutupan) dan tiga subtema penghalang hubungan (gagal membangun hubungan, masalah penutupan, dan penutupan negatif) dikembangkan Radford (2006) untuk transaksi referensi chat.

Lima penelitian sebelumnya terkait aspek hubungan pesan transaksi referensi terlihat dalam Tabel 1. Persepsi pustakawan tentang perubahan komunikasi melalui chat terutama terkait aspek hubungan pesan bagi pemustaka sebagai dampak pandemi COVID-19 diteliti Radford et al. (2022) dengan metode campuran. Penyelamatan-wajah atas perilaku kecemasan perpustakaan diteliti Owens (2013) dengan metode analisis isi atas transkrip transaksi referensi chat dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan kategorisasi aspek hubungan pesan dan kecemasan perpustakaan dilanjutkan dengan metode analisis percakapan etnografi atas percakapan tertentu. Ketidakpuasan yang dapat berasal dari aspek hubungan pesan dalam transaksi referensi chat diteliti Logan et al. (2019); Logan & Barrett (2018) dengan metode analisis isi atas transkrip transaksi referensi chat. Selain empat penelitian tersebut, terdapat penelitian Dempsey (2016) yang khusus mengkaji pertukaran pesan pembuka dengan menggunakan analisis percakapan.

Penelitian aspek hubungan pesan transaksi menarik dikaji karena menjadi hal yang penting dalam layanan referensi di perpustakaan di mana tidak hanya mengedepankan sisi profesionalisme jawaban (aspek isi) namun sisi humanisme interaksi (aspek hubungan). Sisi humanisme tergambarkan melalui komunikasi dari sisi aspek hubungan. Sisi humanisme yang bersifat personal menjadi hal penting dengan adanya teknologi yang mendepersonalisasikan orang (Cassell & Hiremath, 2018). Melihat penelitian-penelitian sebelumnya di atas, terlihat belum ada penelitian yang mengkaji persepsi pustakawan atas aspek isi dan hubungan pesan. Penelitian ini ingin menguji konsep kategorisasi aspek hubungan pesan transaksi referensi chat untuk konteks

perpustakaan di Indonesia dengan penelitian persepsi pustakawan atas aspek hubungan pesan.

Sejauh penelusuran peneliti, masih jarang penelitian yang menggunakan konsep kategorisasi aspek hubungan transaksi referensi chat Radford dalam penelitian komunikasi referensi di Indonesia. Penelitian ini dilakukan pada pustakawan referensi chat Perpustakaan Nasional RI (Perpusnas). Perpusnas dipilih sebagai tempat penelitian karena telah terdapat penelitian bahwa transaksi referensi chat Perpusnas mempunyai indikasi kurang memanfaatkan aspek hubungan pesan ketika berinteraksi dengan pemustaka (Wicaksono, 2020). Pustakawan belum maksimal memanfaatkan aspek hubungan pesan dalam transaksi referensi chat Perpusnas diduga karena tidak melihat kepentingannya atas hal tersebut. Persepsi biasanya merupakan fungsi dari kesadaran. Semakin tinggi kesadaran individu untuk melakukan sesuatu maka semakin baik persepsi individu atas sesuatu tersebut (Merikle et al., 2001). Semakin baik persepsi atas sesuatu akan mendorong lebih tinggi kesadaran untuk melakukan sesuatu tersebut. Oleh karena itu, permasalahan penelitian ini adalah bagaimana persepsi pustakawan atas aspek hubungan pesan transaksi referensi chat.

Pesan dalam transaksi referensi chat mengandung aspek isi dan hubungan. Aspek isi adalah pesan 'apa' yang disampaikan. Aspek hubungan adalah 'bagaimana' menyampaikan pesan. Hal ini penting untuk dipahami oleh pustakawan referensi chat Perpusnas agar sukses memberikan layanan referensi chat. Pertanyaan penelitian pertama adalah apakah persepsi pustakawan atas aspek isi dan hubungan pesan transaksi referensi chat.

Pesan dalam transaksi referensi chat mengandung aspek hubungan yang dapat dikategorisasikan menjadi fasilitator dan penghalang hubungan. Cara penyampaian pesan dalam transaksi referensi chat dapat dipersepsikan memberikan dampak positif dan negatif terhadap interaksi yang sedang terjadi oleh pemustaka. Fasilitator hubungan adalah pesan yang memberikan dampak positif

terhadap interaksi. Penghalang hubungan adalah pesan yang memberikan dampak negatif terhadap interaksi. Hal ini penting dipahami oleh pustakawan referensi chat Perpusnas agar mampu memanfaatkan aspek fasilitator hubungan dan menghindari aspek penghalang hubungan agar sukses memberikan layanan referensi chat. Pertanyaan penelitian kedua adalah apakah persepsi pustakawan atas fasilitator hubungan pesan transaksi referensi chat.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak berupa pemberian pemahaman kepada pustakawan referensi atas aspek isi dan dimensi pesan transaksi referensi chat. Dampak lain yang diharapkan adalah masukan atas penekanan lebih pada penguatan pemahaman pustakawan referensi atas aspek fasilitator hubungan yang ditemukan kurang atau masih dapat lebih ditingkatkan. Dampak ketiga yang diharapkan adalah mendorong penciptaan praktik baik konteks Indonesia atas komunikasi di layanan referensi virtual berbasis penelitian.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Teori dasar aspek hubungan pesan

Setiap komunikasi mempunyai aspek isi dan hubungan merupakan aksioma komunikasi (Watzlawick et al., 1967). Aspek isi pesan merupakan aspek pesan yang membawa data informasi komunikasi. Aspek hubungan pesan merupakan aspek pesan yang membawa penyampaian informasi dalam interaksi. Aspek hubungan menjadi komunikasi tentang suatu komunikasi. (*communication about a communication*) atau meta-komunikasi. Aspek hubungan merupakan pesan seperti apa yang ingin disampaikan terhadap relasi antara komunikasi. Contoh yang diberikan adalah pesan, "Penting untuk melepaskan kopleng secara bertahap dan halus", dan, "Lepaskan saja koplengnya, itu akan merusak transmisi dalam waktu singkat" mempunyai isi informasi yang sama namun memberikan makna hubungan yang berbeda secara jelas. Pesan yang pertama mengindikasikan bahwa pesan disampaikan secara sabar sementara pesan yang kedua mengindikasikan bahwa pesan disampaikan

dengan kesal.

Aksioma ini menjadi prinsip komunikasi interpersonal (DeVito, 2023). Aksioma ini menjadi dasar konsep aspek hubungan pesan dalam transaksi referensi. Dalam dua komunikasi apa pun, aspek isi mungkin sama, tetapi aspek hubungannya mungkin berbeda, atau aspek hubungan mungkin sama dan aspek isinya berbeda. Misalnya, seorang hakim dapat berkata kepada seorang pengacara, “Sebaiknya Anda segera menemui saya.” Atau “Bolehkah saya bertemu Anda secepatnya?” Dalam kedua kasus tersebut, isinya pada dasarnya sama; artinya, pesan tentang respons yang diharapkan adalah sama. Namun dimensi hubungannya sangat berbeda. Pesan pertama menandakan hubungan superior-inferior yang pasti; yang kedua menandakan hubungan yang lebih setara, yang menunjukkan rasa hormat terhadap pengacara. Terkadang isinya berbeda tetapi hubungannya pada dasarnya sama. Misalnya, seorang anak perempuan mungkin berkata kepada orang tuanya, “Bolehkah saya pergi akhir pekan ini?” atau “Bolehkah saya menggunakan mobil malam ini?” Isi kedua pertanyaan tersebut jelas sangat berbeda. Namun dimensi hubungannya sama. Kedua pertanyaan tersebut jelas mencerminkan hubungan superior-inferior yang mengharuskan adanya izin untuk melakukan hal-hal tertentu.

Kategorisasi aspek hubungan pesan

Kategorisasi aspek hubungan pesan dalam transaksi referensi chat dikembangkan dan diuji (Radford, 2006). Komunikasi chat antara pemustaka dan pustakawan memperlihatkan keragaman aspek hubungan pesan. Pola aspek hubungan pesan antara pemustaka dan pustakawan mempunyai kesamaan. Perbedaannya dalam subtema penghargaan di mana pemustaka menampilkan lebih penghargaan kepada pustakawan. Komunikasi chat antara pemustaka dan pustakawan kaya dengan strategi kompensasi kekurangan isyarat nonverbal. Pustakawan terlihat merespon perilaku nonverbal pemustaka dengan memberikan tanda nonverbal yang sama. Pertanyaan penelitian bahwa “apa hubungan antara aspek isi dan hubungan dalam

menentukan kualitas transaksi referensi chat” dinyatakan belum terjawab. Meskipun hubungan antara kualitas isi dan hubungan dapat dikatakan dalam beberapa kasus, tidak mungkin untuk mendapatkan jawaban yang jelas untuk pertanyaan ini tanpa bertanya kepada pemustaka.

Kategori aspek hubungan pesan dalam transaksi referensi chat terbagi menjadi dua konsep besar, yaitu fasilitator dan penghalang hubungan (Radford, 2006). Fasilitator hubungan mempunyai lima subtema dan penghalang hubungan mempunyai tiga subtema. Penghalang hubungan mempunyai tiga subtema, yaitu gagal membangun hubungan, masalah penutupan, dan penutupan negatif. Penghalang hubungan tidak dikaji dalam penelitian ini.

Subtema fasilitator hubungan adalah ritual salam pembuka, pembangunan keakraban, penghargaan, kompensasi kekurangan isyarat nonverbal, dan ritual penutupan. Ritual salam pembuka merupakan pesan hello, menandakan awal dari interaksi interpersonal dengan pertukaran salam. Contohnya: *Assalamu'alaikum*, halo, hai, selamat pagi, selamat siang, sore. Pembangunan keakraban adalah aspek interaksi yang melibatkan percakapan yang mendorong memberi dan mengambil (*give and take*), membentuk saling memahami, dan membangun hubungan. Pembangunan keakraban dapat berupa tingkat keformalan, humor, pengungkapan diri, respon pengungkapan diri, dan ekspresi sopan. Kompensasi kekurangan isyarat nonverbal adalah penggunaan karakter atau karakteristik teks seperti tanda baca, emotikon, huruf, atau singkatan untuk mengkompensasi ketidakhadiran tanda nonverbal komunikasi tatap muka. Ritual penutupan adalah pesan perpisahan yang menandakan akhir pertemuan interpersonal.

Park *et al.* (2022) menyatakan fasilitator dan penghalang hubungan saling berhubungan dengan taktik kesopanan. Contohnya, subtema pembangunan keakraban dapat dipahami sebagai strategi kesopanan positif, subtema penghargaan berhubungan dengan strategi kesopanan negatif. Ada berbagai strategi

kesopanan positif, yaitu bentuk verbal dan nonverbal yang mencakup klaim kesamaan, seperti minat dan pengetahuan bersama dengan peserta tutur lainnya; mencari persetujuan dan menghindari perselisihan yang terbuka; menyampaikan pujian; menunjukkan minat, persetujuan atau simpati; dan menggunakan penanda identitas dalam grup seperti nama panggilan. Sementara strategi kesopanan negatif mencakup ekspresi dan ritual verbal dan nonverbal yang menyampaikan sikap tidak langsung dan/atau keraguan, penghindaran, permintaan maaf, rasa hormat, penghilangan diri, dan formalitas.

Penelitian sebelumnya yang diungkap di sini adalah penelitian 10 tahun ke belakang yang terkait secara langsung topik aspek hubungan pesan transaksi referensi chat Radford dan penelitian yang khusus mengkaji salah satu aspek komunikasi dalam transaksi referensi chat meskipun tidak menggunakan kategorisasi aspek hubungan pesan transaksi referensi chat Radford. Konteks penelitian sebelumnya yang diungkap di sini adalah transaksi referensi melalui chat. Sejauh penelusuran ditemukan lima penelitian yaitu Owens (2013), Dempsey (2016), Logan & Barrett (2018), Logan *et al.* (2019), dan Radford *et al.* (2022).

Owens (2013) melakukan penelitian untuk menentukan tipe pertanyaan, defleksi pemustaka, dan untuk mencari bukti keberadaan komunikasi menyelamatkan-wajah oleh pustakawan menurunkan tingkat stres dan kecemasan pemustaka selama transaksi referensi chat. Komunikasi menyelamatkan-wajah yang dimaksud adalah penghargaan dan pembangunan keakraban. Metode yang digunakan adalah analisis isi kuantitatif. Data diambil dari 560 transkrip transaksi referensi chat perpustakaan perguruan tinggi Transkrip dikode dengan menggunakan aplikasi MAXQDA berdasarkan kata kunci. Skema pengkodean diadaptasi dari fasilitator hubungan skema kategorisasi aspek hubungan pesan Radford melalui penambahan tema kecemasan perpustakaan. Setiap subtema dalam skema koding ditetapkan kata pencarian. Transkrip dengan tipe pertanyaan level II (berbasis keterampilan) atau level III (berbasis strategi),

dan memuat kecemasan perpustakaan dan penyelamatan wajah tertinggi dilakukan analisis lanjutan menggunakan analisis percakapan etnografi.

Temuannya adalah ekspresi positif dari mayoritas pemustaka mengindikasikan transaksi referensi yang memuaskan (Owens 2013). Penghargaan dari pemustaka pada 689 insiden, ekspresi mengembalikan penghargaan dari pustakawan pada 128 insiden dari 374 transkrip, pustakawan meminta maaf sebanyak 91 kali, pemustaka mengekresikan terima kasih sebanyak 54 kali, dan pemustaka meminta maaf sebanyak 53 kali. Owens (2013) menyatakan salah satu keterbatasan penelitiannya adalah pendapat pustakawan menjadi unsur penting yang hilang dalam penelitian. Untuk menilai gaya komunikasi pustakawan, penting untuk bertanya secara langsung kepada pustakawan. Dempsey (2016) melakukan penelitian khusus untuk pembukaan transaksi referensi chat. Metode yang digunakan adalah analisis percakapan. Data diambil dari 412 transkrip dua perpustakaan perguruan tinggi. Variabel yang digunakan adalah identitas (apakah partisipan memperkenalkan dirinya), sopan (tolong, terima kasih, dan kesopanan lainnya), pelembut (hanya penasaran, saya ingin tahu, saya punya pertanyaan cepat).

Temuan penelitian Dempsey (2016) adalah sebanyak 76% dan 48% transaksi referensi chat di mana pemustaka menggunakan salam pembuka, dan sebanyak 89% dan 24% transaksi referensi chat di mana pustakawan menggunakan salam pembuka. Pertukaran pembukaan dalam transaksi referensi chat berkorelasi dengan rata-rata panjang chat sebesar 95%. Terdapat 78% dan 82% chat yang dibuka dengan isyarat hubungan lebih lama durasi waktunya dibandingkan dengan chat yang tidak dibuka dengan isyarat hubungan. Transaksi referensi chat yang panjang durasinya berkorelasi dengan ekspresi kepuasan pemustaka seperti *awesome*, *sweet*, *librarian's rock*. Chat dengan ekspresi tersebut lebih panjang 41% dan 69% dibandingkan chat yang tidak ada ekspresi tersebut. Keterbatasan penelitian adalah status pustakawan tidak diketahui asisten mahasiswa atau profesional.

Logan & Barrett (2018) melakukan penelitian komparasi gaya komunikasi pustakawan dengan keinginan pemustaka untuk kembali, dengan tipe pemustaka dan pertanyaan sebagai variabel moderasi pada transaksi referensi chat melakukan analisis isi kuantitatif. Variabel yang digunakan adalah variabel moderasi (tipe pertanyaan dan tipe pemustaka), variabel dependen (kepuasan), dan variabel independen (gaya komunikasi). Gaya komunikasi yang dimaksud adalah formal dan informal. Data diambil dari transkrip transaksi chat perpustakaan perguruan tinggi yang terindikasi kurang puas melalui survei yang otomatis diberikan saat pemustaka atau pustakawan memilih tombol 'akhiri chat'.

Temuannya adalah pilihan gaya komunikasi tidak membuat pemustaka lebih puas tetapi hal tersebut dapat membantu menghindari ketidakpuasan, khususnya untuk anggota fakultas dan pada pertanyaan riset-intensif (Logan & Barrett, 2018). Terdapat hubungan antara gaya komunikasi dengan keinginan untuk kembali pada pemustaka yang tidak puas. Hal ini mengindikasikan pemustaka yang tidak puas lebih mungkin dipengaruhi gaya komunikasi. Jenis pertanyaan memberikan dampak moderasi dalam hubungan antara gaya komunikasi dan keinginan untuk kembali pada pemustaka yang tidak puas. Khususnya pertanyaan riset, selama pertanyaan penelitian, lebih sedikit pelanggan yang tidak puas dari yang diharapkan menunjukkan bahwa mereka tidak mau kembali ketika mereka berinteraksi dengan pustakawan informal. Hal ini mengindikasikan pemustaka yang tidak puas lebih memilih gaya komunikasi informal ketika bertanya pertanyaan riset. Tipe pemustaka memberikan dampak moderasi dalam hubungan antara gaya komunikasi dan keinginan untuk kembali. Lebih sedikit anggota fakultas yang tidak puas dari yang diharapkan menunjukkan bahwa mereka tidak mau kembali ketika mereka berinteraksi dengan pustakawan informal. Hal ini mengindikasikan bahwa kecenderungan informal tidak dapat digeneralisasikan ke seluruh populasi pemustaka.

(Logan & Barrett, 2018) menyatakan terdapat keterbatasan penelitiannya adalah

mengukur kepuasan dengan menggunakan survei keluar. Pendekatan ini mempunyai kelemahan yang mengandalkan memori pemustaka dalam interaksi. Kelemahan lainnya adalah terdapat perilaku pustakawan lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka baik dalam hubungannya dengan atau variabel independen.

Logan *et al.* (2019) melakukan penelitian untuk mengidentifikasi perilaku pustakawan yang berkontribusi pada ketidakpuasan pemustaka. Metode yang digunakan adalah analisis isi kuantitatif. Data diambil dari transkrip transaksi referensi chat perpustakaan perguruan tinggi. Pustakawan memilih untuk melakukan perilaku tertentu selama chat karena dapat meningkatkan kepuasan pemustaka. Ketiadaan perilaku tertentu tersebut dalam chat belum tentu menimbulkan ketidakpuasan. Mempelajari ketidakpuasan memungkinkan eksplorasi efek dari ketiadaan perilaku tertentu dan mengidentifikasi perilaku lain yang mungkin memiliki konsekuensi kepuasan negatif. Skema pengkodean disusun dengan tiga tema besar, yaitu perilaku pembukaan (subtema: klarifikasi, konfirmasi, usaha untuk menyelesaikan), perilaku penutupan (subtema: cek kepuasan, undangan datang kembali, chat berakhir mutual), dan perilaku kapan pun (subtema: mengungkap kesamaan institusi, transfer, suasana, merujuk, perhatian dan empati, keinformalan, "no")

Temuannya adalah tiga perilaku mempunyai hubungan positif yang berarti kehadirannya dalam chat meningkatkan ketidakpuasan pemustaka, yaitu klarifikasi, transfer chat ke pustakawan lain, dan merujuk pemustaka ke layanan lain; dan tiga perilaku mempunyai hubungan negatif yang berarti kehadirannya dalam chat mengurangi ketidakpuasan pemustaka, yaitu mengakhiri chat mutual, memelihara suasana profesional, menunjukkan perhatian atas pertanyaan atau empati dengan pemustaka (Logan *et al.*, 2019).

Logan *et al.* (2019) menyatakan metodologi yang digunakan membawa beberapa keterbatasan yang harus diperhatikan ketika mempertimbangkan generalisasi temuan penelitian. Keterbatasannya adalah pengukuran

kepuasan yang menggunakan survei keluar hanya mengukur perasaan saat itu saja. Tingkat respon survei keluar juga perlu mendapatkan pertimbangan.

Radford *et al.* (2022) melakukan penelitian untuk mengetahui perubahan pada layanan referensi chat akibat pandemi COVID-19, khususnya perubahan terkait aspek hubungan pesan. Metode yang digunakan adalah metode campuran. Pengumpulan data dilakukan melalui survei 300 pustakawan perpustakaan perguruan tinggi yang mengarahkan atau terlibat pada layanan referensi virtual, dan melalui wawancara semi-terstruktur dengan pustakawan perpustakaan perguruan tinggi yang mempunyai tanggung jawab mengarahkan layanan referensi virtual. Metode dan konteks penelitian menjadi keterbatasan penelitian, yaitu sampel ditentukan menggunakan pengambilan sampel dengan tujuan, partisipan dapat mengambil survei dan juga wawancara, data dari perspektif pustakawan, dan inklusif perpustakaan perguruan tinggi.

Hasil wawancara dan survei saling mendukung (Radford *et al.*, 2022). Temuannya adalah 19% responden menyatakan terdapat perubahan gaya komunikasi dengan perubahan positif lebih besar dibandingkan perubahan negatif; 18,3% responden menyatakan terdapat perubahan kesopanan pemustaka dengan perubahan positif lebih besar dibandingkan perubahan negatif; 17,3 responden menyatakan terdapat perubahan hubungan antara pustakawan dan pemustaka dengan perubahan positif lebih besar daripada perubahan negatif; sepuluh orang yang diwawancarai menyatakan menjumpai ungkapan terima kasih dan penghargaan yang luar biasa dari pemustaka; sebelas orang yang diwawancarai menjumpai kecemasan, ketidaksabaran, dan keputusan; dan duabelas orang yang diwawancarai menyatakan melakukan membangun hubungan dalam beberapa menit untuk menjadikan interaksi positif.

Dengan demikian posisi penelitian ini adalah:

- 1) Penelitian sebelumnya ditemukan ada menggunakan secara langsung skema kategorisasi aspek hubungan pesan dalam transaksi referensi chat yang dikembangkan

Radford dan ada yang mengkaji tema yang menjadi tema atau subtema dalam aspek hubungan pesan transaksi referensi chat. Penelitian ini menggunakan skema kategorisasi aspek hubungan pesan dalam transaksi referensi chat sebagai dasar untuk menyusun pertanyaan kuesioner.

- 2) Penelitian sebelumnya ditemukan ada yang menyebarkan survei kepada pustakawan untuk mengkaji perubahan perilaku pemustaka. Penelitian ini bertanya langsung kepada pustakawan melalui kuesioner untuk mengkaji persepsi pustakawan atas kepentingan aspek isi dan hubungan pesan dalam transaksi referensi chat.
- 3) Ruang lingkup penelitian sebelumnya adalah perpustakaan perguruan tinggi di luar negeri. Ruang lingkup penelitian ini adalah perpustakaan nasional di Indonesia.
- 4) Penelitian sebelumnya melakukan pengambilan sampel karena ukuran populasi yang banyak. Penelitian ini dilakukan menggunakan sensus karena ukuran populasi yang sedikit.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner online dengan menggunakan Google Form. Kuesioner disebar ke seluruh populasi penelitian. Populasi penelitian adalah pustakawan referensi chat Perpustakaan Nasional. Pustakawan referensi chat Perpustakaan Nasional adalah pustakawan yang ditugaskan untuk menjawab pertanyaan pemustaka pada layanan Tanya Pustakawan Chat Perpustakaan Nasional. Jumlah pustakawan referensi chat Perpustakaan Nasional adalah dua belas orang. Permintaan pengisian kuesioner dilakukan melalui pesan Whatsapp kepada responden pada tanggal 12 Juni 2023. Penyebaran kuesioner diberikan kepada dua belas orang dan yang bersedia mengisi kuesioner berjumlah sepuluh orang.

Aspek hubungan pesan dalam transaksi referensi chat diadaptasi dan disusun dalam bentuk kuesioner. Subtema penghargaan dimasukkan dalam tema pembangunan keakraban karena ekspresi penghargaan dapat menjadi bentuk pembangunan keakraban.

Penghalang hubungan tidak digunakan karena fokus penelitian untuk aspek fasilitator hubungan. Tabel 2 memuat definisi konsep dan kaitannya dengan kuesioner. Kuesioner menggunakan skala ordinal berupa tingkat kepentingan atas aspek hubungan dengan skala empat. Pertanyaan kuesioner dapat dilihat dalam lampiran.

Analisis data menggunakan statistik deskriptif. Data dikumpulkan dan diringkas pada hal-hal yang penting. Analisis data deskriptif dipilih karena respondennya yang hanya sepuluh orang. Artinya data yang didapat termasuk sedikit. Untuk menjawab pertanyaan penelitian kedua, apakah persepsi pustakawan atas fasilitator hubungan pesan transaksi referensi chat, dilakukan penghitungan rata-rata dari pertanyaan yang mendukung variabel. Untuk menafsirkan nilai rata-rata disusun indeks kepentingan seperti dalam Tabel 3.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Persepsi pustakawan atas aspek isi dan aspek hubungan pesan transaksi referensi chat

Pustakawan memersepsikan aspek isi pesan transaksi referensi *chat* sebagai sangat penting. Pustakawan juga memersepsikan aspek hubungan pesan transaksi referensi chat sebagai sangat penting. Seluruh responden (sepuluh orang atau 100%) memberikan persepsi sangat penting untuk aspek isi dan hubungan.

Persepsi pustakawan atas fasilitator hubungan pesan transaksi referensi chat

Pustakawan memersepsikan ritual pembuka dan penutup dengan sama, yaitu nilai rata-rata 3.50. Persebarannya persepsi ritual pembuka berada pada penting sebanyak lima responden dan sangat penting sebanyak lima responden. Sementara persepsi ritual penutup terdapat tidak penting sebanyak satu responden, penting sebanyak tiga responden, dan sangat penting sebanyak enam responden.

Pustakawan memersepsikan aspek pembangunan keakraban yang terdiri dari tingkat keinformalan, nuansa humor, pengungkapan diri, respon pengungkapan diri, dan ekspresi sopan dengan nilai rata-rata 3.14.

Terdapat pustakawan yang memersepsikan beberapa aspek yang membangun hubungan sebagai sangat tidak penting dan tidak penting, yaitu tingkat keinformalan tidak penting sebanyak tiga orang, nuansa humor sangat tidak penting sebanyak satu orang dan tidak penting dua orang, pengungkapan diri sangat tidak penting satu orang, dan tidak penting satu orang. Rata-rata persepsi nuansa humor menjadi yang paling kecil yaitu 2.80. Disusul dengan rata-rata persepsi tingkat keinformalan dan pengungkapan diri yaitu 3.00, lalu rata-rata persepsi respon pengungkapan diri 3.20, dan rata-rata persepsi ekspresi sopan dengan rata-rata 3.0. Pustakawan memersepsikan kompensasi atas isyarat nonverbal dengan nilai rata-rata 2.80. Persebarannya persepsi kompensasi isyarat non-verbal berada pada tidak penting sebanyak satu responden, penting sebanyak tujuh responden, dan sangat penting sebanyak lima responden.

Tabel 5 memperlihatkan statistik deskriptif dengan menggunakan aplikasi SmartPLS. Nilai standar deviasi seluruh variabel fasilitator hubungan terlihat lebih kecil dibandingkan dengan nilai rata-ratanya. Hal ini berarti data setiap variabel fasilitator hubungan kurang bervariasi karena nilai standar deviasi lebih kecil daripada nilai rata-rata.

Pembahasan

Aspek hubungan

Persepsi pustakawan atas aspek isi dan hubungan pesan transaksi referensi chat adalah sama-sama sangat penting. Hasil ini mengindikasikan bahwa pustakawan menyadari kesuksesan transaksi referensi dilihat dari kemampuan menemukan jawaban pertanyaan pemustaka dan kemampuan komunikasi pustakawan. Kesadaran ini sejalan dengan identifikasi kompetensi yang diperlukan oleh pustakawan, yaitu kompetensi komunikasi dan penelusuran informasi (Tobias, 2015). Kompetensi komunikasi adalah kompetensi terkait aspek hubungan sementara kompetensi penelusuran informasi adalah kompetensi terkait aspek isi. Kedua kompetensi tersebut dibutuhkan untuk mensukseskan transaksi referensi.

Hasil persepsi aspek isi dan hubungan ini menguatkan konsep penting dalam layanan referensi dari VanScoy (2021) bahwa kesuksesan dalam transaksi referensi adalah mampu memenuhi informasi dan komunikasi yang dibutuhkan. Pembahasan dalam penelitian VanScoy (2021) menyatakan hasil temuannya mendukung model isi-hubungan layanan referensi yang menemukan komunikasi yang baik dan pemberian informasi diperlukan untuk interaksi transaksi referensi yang memuaskan dari Radford.

Indeks kepentingan aspek hubungan

Persepsi pustakawan atas variabel aspek hubungan pesan transaksi referensi chat dikonversi ke dalam bentuk indeks kepentingan. Konversi dilakukan secara kualitatif dengan indeks kepentingan dalam Tabel 3 sehingga menghasilkan Tabel 4. Indeks kepentingan terdiri dari tidak penting, kurang penting, penting, dan sangat penting.

Nilai indeks kepentingan atas variabel ritual pembuka, pembangunan keakraban, dan ritual penutupan masuk dalam kategori tingkat penting. Hasil ini mengindikasikan pustakawan menyadari pentingnya ritual pembuka, pembangunan keakraban, dan ritual penutupan dalam interaksinya dengan pemustaka. Kesadaran atas pentingnya sesuatu akan mendorong seseorang untuk melakukan hal yang dinilai penting tersebut (Merikle *et al.*, 2001).

Hasil nilai indeks kepentingan atas ritual pembuka, pembangunan keakraban, dan ritual penutupan ini menguatkan penelitian sebelumnya. Indeks kepentingan ritual pembuka masuk kategori penting sejalan dengan penelitian Dempsey (2016) yang menemukan bahwa 89% pustakawan melakukan salam pembuka dalam transaksi referensi chat. Hasil indeks kepentingan pembangunan keakraban masuk kategori penting menguatkan penelitian Owens (2013) yang menemukan bahwa pembangunan keakraban yang dilakukan pustakawan menurunkan kecemasan pemustaka. Hasil pembangunan keakraban yang masuk kategori penting tidak mendukung penelitian Gurganus

(2015) yang menemukan bahwa 56% pustakawan bersikap monoton dalam menanggapi pemustaka. Kategori yang digunakan keramahan pustakawan Gurganus (2015). Hasil indeks kepentingan ritual penutupan masuk kategori penting menguatkan penelitian (Logan *et al.*, 2019) yang menemukan bawah kehadiran mengakhiri *chat* secara mutual mengurangi ketidakpuasan pemustaka.

Indeks kepentingan pada kompensasi nonverbal masuk pada kategori tingkat kurang penting. Hasil ini mengindikasikan bahwa pustakawan kurang menyadari pentingnya kompensasi nonverbal dalam transaksi referensi chat. Jika melihat transkrip transaksi referensi chat Perpustakaan yang terdapat dalam penelitian Wicaksono (2020) ditemukan pustakawan tidak memberikan balasan atas emotikon senyum yang diberikan pemustaka. Hasil ini tidak mendukung penelitian-penelitian yang mengungkapkan pentingnya kompensasi nonverbal. Komunikasi melalui chat mempunyai ciri kurangnya isyarat nonverbal. Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk melakukan kompensasi atas kurangnya isyarat nonverbal adalah emosikon, singkatan perilaku nonverbal, pernyataan perilaku nonverbal, penggunaan tanda baca untuk penekanan, kata dengan semuanya huruf kapital (Owens, 2013). Hal yang keliatan kecil seperti penggunaan tanda baca titik di akhir kalimat dalam chat dapat memberikan nada yang berbeda dalam komunikasi chat (Carr, 2021). Kingsbury (2015) menyarankan menggunakan mendengarkan retorik untuk komunikasi digital. Konteks penelitian adalah instant messaging dan SMS yang dekat dengan konteksnya dengan chat, yaitu sama-sama sinkronis. Salah satu strategi mendengar retorik adalah penggunaan emotikon. Emotikon senyum tidak berarti penggunaannya senang, tapi dapat mengindikasikan keramahan, keterbukaan, atau bahkan kecemasan. Emotikon menjadi salah satu cara terbaik untuk tersenyum ketika pemustaka tidak dapat melihat wajah pustakawan.

Indeks kepentingan atas variabel membangun hubungan pada ekspresi kesopanan masuk dalam kategori tingkat sangat penting.

Hasil ini mengindikasikan bahwa pustakawan menyadari pentingnya memberikan ekspresi kesopanan dalam transaksi referensi *chat*. Hasil indeks ekspresi kesopanan masuk kategori tingkat sangat penting menguatkan penelitian Park *et al.* (2022) yang menemukan bahwa pustakawan sangat sadar untuk bersikap sopan dengan memberikan perhatian khusus pada pencarian informasi pemustaka.

Indeks kepentingan atas variabel membangun hubungan pada tingkat keinformalan, pengungkapan diri, dan respon pengungkapan diri masuk dalam kategori tingkat penting. Hasil ini mengindikasikan bahwa pustakawan menyadari pentingnya, komunikasi informal, pengungkapan diri, dan merespon pengungkapan diri. Hasil ini menguatkan hasil penelitian yang dilakukan (Logan & Barrett, 2018) terkait tingkat keinformalan. Pengungkapan diri adalah mengomunikasikan informasi tentang diri kepada orang lain (DeVito, 2023). Pengungkapan diri dapat bervariasi dari yang relatif tidak penting (“Saya Leo” atau “Saya menikmati sinetron”) hingga yang sangat terbuka dan sangat pribadi (“Saat ini saya berada dalam hubungan yang penuh kekerasan”). Hasil penelitian terkait indeks kepentingan pengungkapan diri dan respon pengungkapan diri masuk kategori penting tidak sejalan dengan penelitian Owens (2013) yang menemukan pola bicara penyelamatan muka yang dilakukan oleh pustakawan juga dapat mencakup pengungkapan kebingungan, keraguan, atau kurangnya pengetahuan yang dimaksudkan untuk menyoroti gentingnya keahlian mereka sehingga pemustaka, yang mungkin belum sepenuhnya menguasai teknik perpustakaan, memahami kesulitan dan ketidakstabilan pustaka yang lengkap. literasi perpustakaan.

Indeks kepentingan atas variabel membangun hubungan pada nuansa humor masuk dalam kategori tingkat kurang penting. Hasil ini mengindikasikan bahwa pustakawan memersepsikan kurang penting penggunaan humor dalam transaksi referensi *chat*. Humor adalah kualitas yang menanamkan kesenangan, kegembiraan, atau kegembiraan, dan menimbulkan seringai, senyuman, tawa, atau

respons emosional positif lainnya (Wegener, 2022). Persepsi kurang penting atas humor ini sejalan dengan temuan dari Hess (2014) yang menyatakan bahwa tutorial perpustakaan online sebaiknya fokus pada penyampaian konten daripada upaya untuk menjadi lucu atau menghibur. Meskipun berbeda konteks, penelitian Hess (2014) tetap dapat menjadi perhatian.

Penelitian Perret (2016) menemukan empat alasan terbanyak pustakawan tidak menggunakan humor adalah tidak menyenangkan (39%), dianggap tidak berhubungan (31%), merusak kredibilitas (22%), dan bukan perilaku profesional (22%). Meskipun konteks penelitian Perret (2016) adalah pengajaran penggunaan perpustakaan, alasan tersebut dapat terjadi dalam konteks transaksi referensi *chat*.

Sebaliknya, penelitian Perret (2016) dan Wegener (2022) tidak mendukung persepsi kurang penting atas humor. Perret (2016) menemukan 98% pustakawan memersepsikan adalah penggunaan humor dalam pengajaran penggunaan perpustakaan adalah pantas dan 96% pustakawan telah menggunakan humor dalam pengajaran penggunaan perpustakaan. Temuan penelitian Wegener (2022) yang mengeksplorasi keberhasilan penggunaan praktik terbaik yang menyertakan humor dalam objek pembelajaran *online* asinkronis di mana tidak ada diskusi kelompok dan tidak ada kontak dengan pustakawan kecuali diprakarsai oleh pemustaka sendiri adalah pemustaka menghargai humor yang diberikan pustakawan. Meskipun penelitian Perret (2016) dan Wegener (2022) dalam konteks yang berbeda dengan penelitian ini, konteks diasumsikan tidak terjadi perbedaan yang terlalu jauh.

Konsep kategorisasi aspek hubungan pesan dikembangkan Radford untuk mengkaji transaksi referensi *chat* dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi. Dalam penelitian ini, konsep Radford tersebut digunakan untuk menemukan persepsi pustakawan atas aspek hubungan pesan transaksi referensi *chat* dalam konteks perpustakaan nasional di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan konsep aspek

hubungan pesan transaksi referensi chat dapat diterapkan untuk menemukan persepsi pustakawan atas aspek hubungan pesan.

E. KESIMPULAN

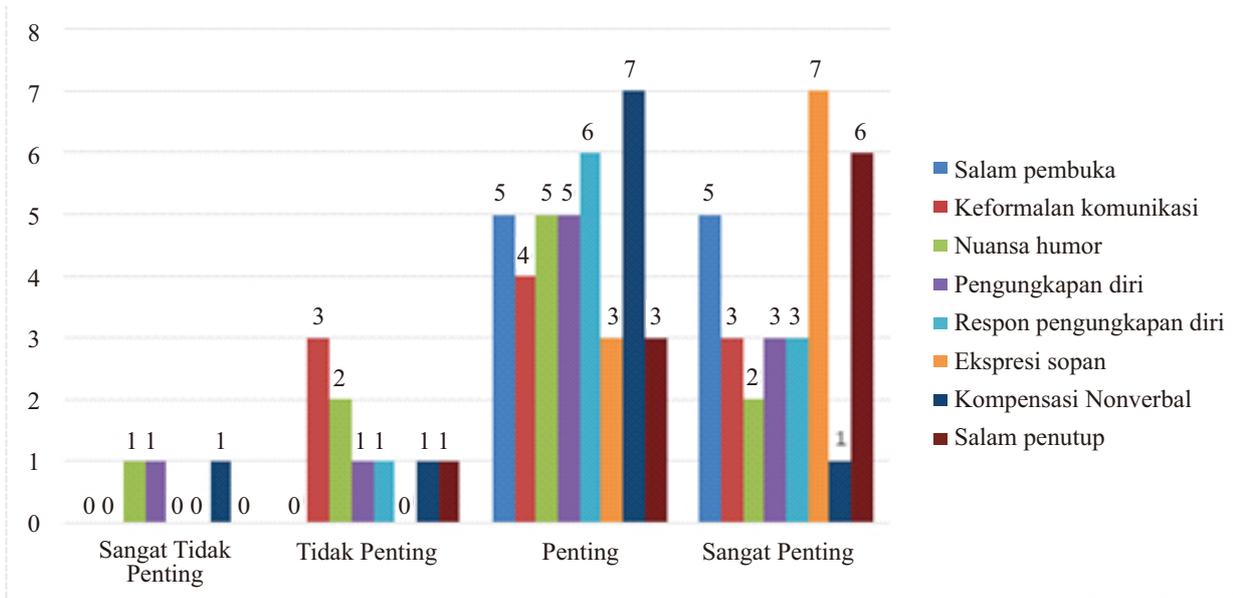
Aspek isi dan hubungan pesan transaksi referensi chat dipersepsikan sama-sama sangat penting oleh pustakawan. Fasilitator hubungan pesan transaksi referensi chat dipersepsikan penting oleh pustakawan dengan ritual pembuka, pembangunan keakraban, dan ritual penutupan dipersepsikan penting; dan kompensasi nonverbal dipersepsikan kurang penting. Indeks kepentingan atas aspek hubungan pesan transaksi referensi chat Perpustakaan yang dilakukan pustakawan masuk pada kategori tingkat penting. Indeks kepentingan yang merupakan persepsi tingkat kepentingan pustakawan atas aspek hubungan pesan transaksi referensi chat, diasumsikan sebagai sikap yang akan mendorong pustakawan untuk mengimplementasikannya dalam layanan referensi chat. Penelitian ini dapat menjadi dasar Perpustakaan untuk melakukan penguatan dari sisi komunikasi pustakawan referensi chat. Seluruh variabel perlu terus dikuatkan, dengan penekanan lebih pada indeks kepentingan yang masih masuk kategori kurang penting, yaitu kompensasi isyarat nonverbal dan nuansa humor. Konsep kategorisasi aspek hubungan pesan transaksi referensi chat Radford dapat diterapkan untuk menemukan persepsi pustakawan atas aspek hubungan pesan transaksi referensi chat dalam konteks perpustakaan nasional di Indonesia. Konsep Radford tersebut dapat digunakan lebih luas untuk mengkaji aspek hubungan pesan transaksi referensi chat dengan konteks perpustakaan lain di Indonesia. Keterbatasan penelitian adalah lokus penelitian yang hanya pada satu lembaga. Instrumen dalam penelitian ini dapat diuji pada lembaga lain sehingga menghasilkan data yang lebih luas pula. Penelitian lanjutan untuk melakukan analisis isi atas transkrip chat dan melakukan survei kepada pemustaka dapat dilakukan untuk mendapatkan triangulasi data.

DAFTAR PUSTAKA

- Carr, C. T. (2021). *Computer-mediated communication : a theoretical and practical introduction to online human communication*. Rowman & Littlefield.
- Cassell, K. A., & Hiremath, U. (2018). *Reference and Information Services: an Introduction* (4th ed.). ALA-Neil Schuman.
- Dempsey, P. R. (2016). Are you a computer?" opening exchanges in virtual reference shape the potential for teaching. *College and Research Libraries*, 77(4), 455–468. <https://doi.org/10.5860/crl.77.4.455>
- DeVito, J. A. (2023). *The Interpersonal Communication Book* (16th ed.). Pearson.
- Goffman, E. (1971). *Relations in public: microstudies of the public order*. Basic Books.
- Gurganus, A. S. (2015). *Virtual reference in a community college library: Patron use of instant messaging and log-in chat services*. Pepperdine University.
- Hess, A. K. N. (2014). Web tutorials workflows: How scholarship, institutional experiences, and peer institutions' practices shaped one academic library's online learning offerings. *New Library World*, 115(3/4), 87–101. <https://doi.org/10.1108/NLW-11-2013-0087>
- Kingsbury, M. (2015). How to smile when they can't see your face: Rhetorical listening strategies for IM and SMS reference. *International Journal of Digital Library Systems*, 5(1), 31–44. <https://doi.org/10.4018/ijdls.2015010104>
- Logan, J., & Barrett, K. (2018). How important is communication style in chat reference? *Internet Reference Services Quarterly*, 23(1–2), 41–57. <https://doi.org/10.1080/10875301.2019.1628157>
- Logan, J., Barrett, K., & Pagotto, S. (2019). Dissatisfaction in chat reference users: A transcript analysis study. *College & Research Libraries*, 80(7), 925–944. <https://doi.org/10.5860/crl.80.7.925>
- Lund, B. (2020). Communication-based approaches to library reference services: anxiety-uncertainty management as a model for communication breakdowns.

- Reference Services Review*, 48(4), 715–726. <https://doi.org/10.1108/RSR-07-2020-0049>
- Merikle, P. M., Smilek, D., & Eastwood, J. D. (2001). Perception without awareness: perspectives from cognitive psychology. *Cognition*, 79(1–2), 115–134. [https://doi.org/10.1016/S0010-0277\(00\)00126-8](https://doi.org/10.1016/S0010-0277(00)00126-8)
- Owens, T. M. (2013). Communication, face saving, and anxiety at an academic library's virtual reference service. *Internet Reference Services Quarterly*, 18(2), 139–168. <https://doi.org/10.1080/10875301.2013.809043>
- Park, J. R., Poole, E., & Li, J. (2022). Stylometric features in librarian's responses to user queries: implications for user interaction in digital information services. *Global Knowledge, Memory and Communication*. <https://doi.org/10.1108/GKMC-03-2022-0055>
- Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi, Pub. L. No. 14 (2017). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Perret, R. (2016). Librarian attitudes toward classroom humor. *Reference & User Services Quarterly*, 55(4), 261–266. <https://doi.org/10.5860/rusq.55n4.261>
- Radford, M. L. (2006). Encountering virtual users: A qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(8), 1046–1059. <https://doi.org/10.1002/asi.20374>
- Radford, M. L., Costello, L., & Montague, K. E. (2022). “Death of social encounters”: Investigating COVID-19's initial impact on virtual reference services in academic libraries. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 73(11), 1594–1607. <https://doi.org/10.1002/asi.24698>
- Tobias, C. (2015). Professional competencies for the virtual reference librarian: digital literacy, soft skills, and customer service. In C. Forbes & J. Bowers (Eds.), *Rethinking reference for academic librarians* (pp. 201–210). Rowman & Littlefield.
- VanScoy, A. (2021). Using Q methodology to understand conflicting conceptualizations of reference and information service. *Library and Information Science Research*, 43(3), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2021.101107>
- Watzlawick, P., Bavelas, J. B., & Jackson, D. D. (1967). *Pragmatics of human communication : a study of interactional patterns, pathologies, and paradoxes*. W.W. Norton & Company.
- Wegener, D. R. (2022). Information literacy: Making asynchronous learning more effective with best practices that include humor. *The Journal of Academic Librarianship*, 48(1), 1–34. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2021.102482>
- Wicaksono, A. (2020). Evaluasi awal untuk perilaku pustakawan referensi melalui chat Perpustakaan Nasional RI. *Maktabatuna*, 2(1), 25–40.

DAFTAR GAMBAR



Gambar 1. Persepsi Pustakawan Atas Fasilitator Hubungan dalam Pesan Transaksi Referensi Chat

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Sebelumnya

No	Pengarang	Metode	Fokus	Temuan	Konteks
1	Radford et al. (2022)	Metode campuran (survei dan wawancara semi terstruktur)	Perubahan pada layanan referensi chat sebagai dampak pandemi COVID-19, khususnya perubahan terkait aspek hubungan pesan.	Terdapat dampak, termasuk perubahan komunikasi aspek hubungan pesan. Stres karena pandemi berdampak pada gaya komunikasi pemustaka.	Perpustakaan perguruan tinggi luar negeri
2	Logan et al. (2019)	Analisis isi kuantitatif	Identifikasi faktor dan perilaku terkait ketidakpuasan referensi chat.	Tidak adanya tiga perilaku menjelaskan ketidakpuasan: saling mengakhiri obrolan, mempertahankan nada profesional, dan menunjukkan minat atau empati	Perpustakaan perguruan tinggi luar negeri
3	Logan & Barrett (2018)	Analisis isi kuantitatif	Komparasi gaya komunikasi pustakawan dengan keinginan pemustaka untuk kembali, dengan tipe pemustaka dan pertanyaan sebagai variabel moderasi pada transaksi referensi chat.	Pilihan gaya komunikasi tidak membuat pemustaka lebih puas tetapi hal tersebut dapat membantu menghindari ketidakpuasan, khususnya untuk anggota fakultas dan pada pertanyaan riset-intensif	Perpustakaan perguruan tinggi luar negeri
5	Owens (2013)	Analisis isi kuantitatif dan analisis percakapan etnografi	Tipe pertanyaan; dan bukti defleksi pemustaka, penghargaan dan pembangunan keakraban oleh pustakawan menurunkan tingkat stres dan kecemasan pemustaka selama transaksi referensi chat.	Beberapa pemustaka mengungkapkan perasaan kecemasan perpustakaan. Terdapat bukti penghargaan dan pembangunan keakraban, dua elemen penting dari menyelamatkan muka, antara pemustaka dan pustakawan.	Perpustakaan perguruan tinggi luar negeri

Sumber: Literatur diolah tahun 2023

Tabel 2. Definisi Konsep dan Keterkaitannya dengan Pertanyaan Kuesioner

No	Konsep	Definisi	Pertanyaan
1	Aspek Isi	Ketepatan informasi dalam transaksi referensi chat	2
2	Aspek Hubungan	Ketepatan cara penyampaian informasi dalam interaksi	1
	a. Fasilitator Hubungan	Aspek komunikasi transaksi referensi chat yang mempunyai dampak positif.	1, 3-10
	1) Ritual pembuka	Pesan hello, menandakan awal dari interaksi interpersonal dengan pertukaran salam.	3
	2) Pembangunan keakraban	Aspek interaksi yang melibatkan percakapan yang mendorong memberi dan mengambil (<i>give and take</i>), membentuk saling memahami, dan membangun hubungan, dapat terdiri dari: tingkat keformalan, humor, pengungkapan diri, respon pengungkapan diri, dan ekspresi sopan.	4,5,6,7,8
	3) Kompensasi kekurangan isyarat nonverbal	Penggunaan karakter atau karakteristik teks seperti tanda baca, emotikon, huruf, atau singkatan untuk mengkompensasi ketidakhadiran tanda nonverbal komunikasi tatap muka.	9
	4) Ritual penutupan	Pesan perpisahan yang menandakan akhir pertemuan interpersonal.	10

Sumber: Adaptasi dari konsep aspek hubungan (Radford, 2006)

Tabel 3. Penafsiran Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan Aspek Hubungan

Nilai Rata-Rata	Nilai Konversi	Indeks Kepentingan
1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	Tidak penting
2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	Kurang penting
3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	Penting
3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	Sangat penting

Sumber: Adaptasi dari Indeks Kepuasan Masyarakat (Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi, 2017)

Tabel 4. Rata-Rata Variabel Aspek Hubungan

No	Fasilitator Hubungan	Rata-rata	Indeks Kepentingan
	Aspek Hubungan	3,24	Penting
1	Ritual pembuka	3.50	Penting
2	Membangun keakraban	3.14	Penting
	- Tingkat keinformalan	3.00	Penting
	- Nuansa humor	2.80	Kurang Penting
	- Pengungkapan diri	3.00	Penting
	- Respon pengungkapan diri	3.20	Penting
	- Ekspresi kesopanan	3.70	Sangat penting
3	Kompensasi nonverbal	2.80	Kurang Penting
4	Ritual penutupan	3.50	Penting

Sumber: Data primer diolah, tahun 2023

Tabel 5. Statistik Deskriptif

	Mean	Median	Observed min	Observed max	Standard deviation
Salam pembuka	3.500	3.500	3.000	4.000	0,347
Ekspresi sopan	3.700	4.000	3.000	4.000	0,318
Merespon pengungkapan diri	3.200	3.000	2.000	4.000	0,417
Pengungkapan diri	3.000	3.000	1.000	4.000	0,621
Tingkat keinformalan	3.000	3.000	2.000	4.000	0,538
Nuansa humor	2.800	3.000	1.000	4.000	0,606
Kompensasi nonverbal	2.800	3.000	1.000	4.000	0,519
Salam penutup	3.500	4.000	2.000	4.000	0,466

Sumber: Data sekunder diolah, tahun 2023