

**LAYANAN REFERENSI VIRTUAL DI PERPUSTAKAAN  
PERGURUAN TINGGI NEGERI DI ACEH**

**SKRIPSI**

Diajukan Oleh:

**PUTRO CUT SYAKILA**

NIM. 170503012

Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora  
Program Studi Ilmu Perpustakaan



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM – BANDA ACEH  
2022 M /1443 H**

**LAYANAN REFERENSI VIRTUAL DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN  
TINGGI NEGERI DI ACEH**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry  
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Program Studi Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

**PUTRO CUT SYAKILA**

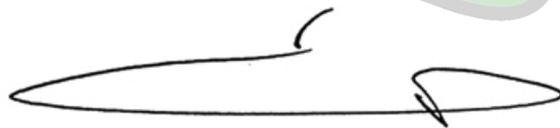
NIM. 170503012

Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora  
Program Studi Ilmu Perpustakaan

Disetujui Untuk Sidang Munaqasyah Oleh :

Pembimbing I

Pembimbing II



Mukhtaruddin, S. Ag., M.LIS  
NIP. 197711152009121001



Asnawi, S.IP., M.IP  
NIP. 198811222020121010

**SKRIPSI**

**Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Adab dan Humaniora dan Dinyatakan  
Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Program Sarjana (S1) dalam Ilmu Perpustakaan**

Pada Hari/Tanggal :

Selasa, 26 Juli 2022

27 Dzulhijjah 1443 H

di Darussalam - Banda Aceh

**PANITIA UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI**

Ketua

Sekretaris

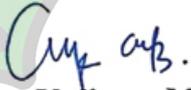
  
Mukhtaruddin, S. Ag., M.LIS  
NIP. 197711152009121001

  
Asnawi, S.IP., M.IP  
NIP. 198811222020121010

Penguji I

Penguji II

  
Drs. Synkrinur, M.LIS  
NIP. 196801252000031002

  
Cut Putroe Yuliana, M.IP  
NIP. 198507072019032017

Mengetahui,

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry  
Darussalam - Banda Aceh



  
Dr. Fauzi Ismail, M.Si  
NIP. 196805111994021001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putro Cut Syakila  
NIM : 170503012  
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan  
Judul Skripsi : Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan perguruan tinggi Negeri di Aceh.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 26 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Putro Cut Syakila

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT., yang telah memberikan kepercayaan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah yang berupa skripsi yang berjudul **“Layanan referensi virtual di Perpustakaan perguruan tinggi Negeri di Aceh”**, sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan tugas akhir penulis dalam program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, Shalawat beriringan salam tidak lupa saya sanjung sajikan kepada baginda Nabi Besar Muhammad SAW, berkat perjuangan beliau yang telah membawa kita dari zaman kebodohan menuju zaman yang berilmu pengetahuan seperti saat ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak yang telah ikhlas membantu penulis meluangkan waktu, maka pada kesempatan kali ini penulis sampaikan ungkapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS, sebagai pembimbing I dan Bapak Asnawi, S.IP., M.IP, sebagai pembimbing II yang sudah membantu saya meluangkan waktu dan fikiran dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Dr. Fauzi Ismail selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
3. Ibu Nurhayati Ali Hasan selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Tidak lupa pula kepada seluruh dosen dan karyawan Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah banyak memberiiikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.

4. Ibu Rahmiyul selaku Kepala Perpustakaan Universitas Teuku Umar, Bapak Mahendar dan Bapak Tama selaku IT Suport di Perpustakaan UIN Ar-Raniry, Selanjutnya Ibu Sri Rezeki selaku Pustakawan Ahli Muda di Perpustakaan Universitas Malikussaleh, yang telah ikut membantu menyelesaikan penelitian ini.
5. Abiku Yusri Anzib, Ummiku Syarifah Sakinah, Kakakku Putri Masyitah, Abangku Alm. Fitra Rizalmi, Erza Faisal, Rafsanjani Ramadhan, Adikku Farras Arkansyah serta segenap Keluarga besar yang tidak henti- hentinya memberi dukungan dan semangat.
6. Teman-teman dekat yang telah mendukung menyelesaikan penelitian ini, memberikan semangat, motivasi, saran dan dukungan sampai berada di titik saat ini Oni Deliana, Nisa Ulandari, Resa Agustira, Aldha Wulandari, Della Juwita Sari, Fanny Novisyamira, Fitri Wahyuti, Airika Maisarah, Cut Anugrah, M. Reza, Zikri Antika, Ikhsan Andriansyah, Andrio Syahputra, Khairul Qamar serta Teman-teman lainnya seangkatan Ilmu Perpustakaan 2017.

Sesungguhnya penulis tidak sanggup membalas semua kebaikan dan dukungan semangat yang telah bapak, ibu berikan. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan tersebut, Insya Allah.

Penulis sudah berusaha semaksimal mungkin dalam penyelesaian skripsi ini, namun kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT, bukan milik manusia, maka jika terdapat kesalahan dan kekurangan penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna untuk membangun dan perbaikan pada masa yang akan datang.

Banda Aceh, 26 Juli 2022  
Penulis,

Putro Cut Syakila

## ABSTRAK

Layanan referensi pada perpustakaan Perguruan tinggi telah mengalami perubahan, dimana kini banyak perpustakaan Perguruan tinggi sudah tidak lagi menggunakan referensi tradisional dimana sekarang layanan tersebut telah beralih ke layanan referensi virtual. Layanan referensi virtual merupakan pengembangan layanan referensi yang menyesuaikan dengan perilaku pemustaka dan koleksi perpustakaan yang mengalami perubahan dengan adanya perkembangan teknologi informasi. Penelitian ini bertujuan mengetahui bentuk layanan dan ketersediaan layanan referensi virtual yang tersedia pada perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun subyek penelitian berupa Perpustakaan UIN Ar-Raniry, USK, Unimal dan UTU. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk layanan referensi virtual pada ke-empat Perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh (Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Universitas Syiah Kuala, Universitas Malikussaleh, dan Universitas Teuku Umar) yaitu Email dan Telepon, *Servicedesk Telegram* dan *Helpdesk WhatsApp*, *Live chat* dan *Berbincang dengan pustakawan*. Sementara ketersediaan layanan referensi virtual pada ke-empat website Perpustakaan perguruan tinggi Negeri di Aceh sebagai objek penelitian diketahui bahwa benar adanya dan mayoritas layanan referensi virtual yang paling sering digunakan yaitu Email. Sementara itu, tersedia juga layanan *Servicedesk telegram* dan *Helpdesk WhatsApp* pada website Perpustakaan USK. Selanjutnya website Perpustakaan Teuku Umar hanya memiliki layanan "*Berbincang dengan pustakawan*". Akan tetapi, pada ketersediaannya sampai saat ini tidak terdapat pemustaka yang menghubungi pustakawan melalui layanan tersebut. Disarankan terhadap keempat Perpustakaan agar mengelola dengan baik dan melayani kebutuhan pemustaka dengan baik.

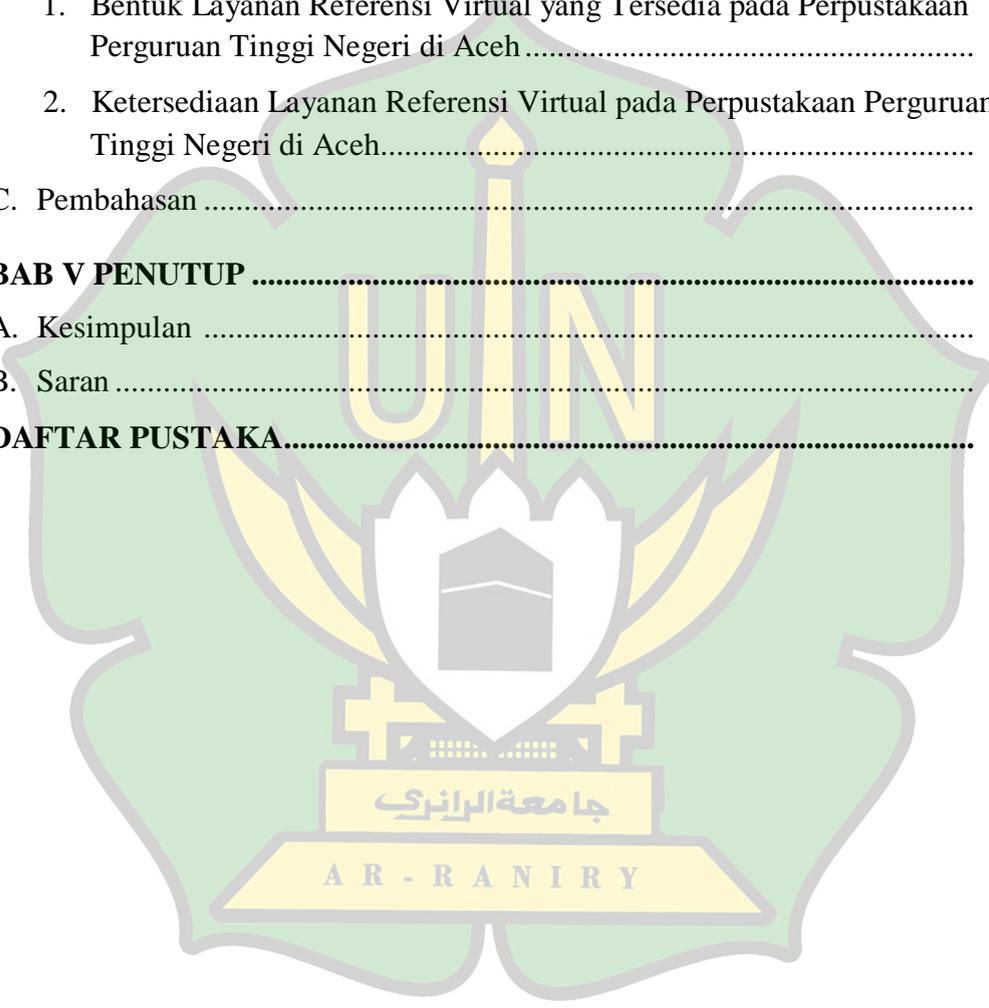
**Kata Kunci:** Layanan Referensi Virtual, Perpustakaan Perguruan Tinggi



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPEL JUDUL</b>	
<b>PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN</b>	
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat dan Kegunaan .....	7
E. Penjelasan Istilah .....	7
1. Layanan Referensi Virtual .....	7
2. Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Pustaka.....	10
B. Layanan Referensi Virtual .....	13
1. Pengertian Layanan Referensi Virtual .....	13
2. Tujuan Layanan Referensi Virtual .....	14
3. Fungsi Layanan Referensi Virtual .....	16
4. Jenis-Jenis Layanan Referensi Virtual .....	19
C. Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan perguruan tinggi .....	27
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Rancangan Penelitian.....	30
B. Lokasi dan Waktu .....	31
C. Fokus Penelitian.....	32
D. Subjek dan Objek.....	32
E. Kredibilitas data .....	34
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>

A. Gambaran Umum Website Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Aceh .....	41
1. Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry (UIN Ar- Raniry).....	41
2. Website Perpustakaa Universitas Syiah Kuala (USK).....	42
3. Website Perpustakaan Universitas Malikussaleh (Unimal).....	42
4. Website Universitas Teuku Umar (UTU) .....	43
B. Hasil Penelitian.....	44
1. Bentuk Layanan Referensi Virtual yang Tersedia pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Aceh.....	44
2. Ketersediaan Layanan Referensi Virtual pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Aceh.....	48
C. Pembahasan .....	52
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
A. Kesimpulan .....	59
B. Saran .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>62</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penanggung Jawab Layanan Referensi Virtual.....	34
Tabel 4.1 Bentuk layanan referensi virtual perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh .....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 <i>Screenshot</i> Layanan Referensi Virtual Perpustakaan UIN Ar- Raniry.....	46
Gambar 4.2 <i>Screenshot</i> Layanan Referensi Virtual Perpustakaan USK .....	47
Gambar 4.3 <i>Screenshot</i> Layanan Referensi Virtual Perpustakaan UNIMAL.....	47
Gambar 4.4 <i>Screenshot</i> Layanan Referensi Virtual Perpustakaan UTU.....	48



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dengan perkembangan internet serta teknologi, layanan referensi perpustakaan akademik telah berubah, dan banyak perpustakaan akademik tidak lagi menggunakan referensi tradisional di mana pengunjung hanya bisa memperoleh informasi di perpustakaan secara manual, dan komputer melalui OPAC. Selain itu dikembangkan menggunakan internet serta sekarang layanan tersebut telah beralih ke layanan referensi virtual. Dengan cara ini, banyak pengguna senang karena mereka bisa memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan cepat.

Evolusi dari perpustakaan biasa "tradisional" menjadi perpustakaan digital serta digital berhubungan erat dengan perubahan layanan dan layanan informasi, yang pada akhirnya membutuhkan perubahan dalam pekerjaan pustakawan.<sup>1</sup> Terlebih lagi di masa pandemi covid-19, sistem layanan referensi perpustakaan lebih nyaman serta aman menggunakan layanan referensi virtual. Dalam sebuah penelitian mengungkapkan bahwa di saat pandemi Covid-19, berdampak yang luar biasa bukan hanya bagi masyarakat Indonesia, akan tetapi seluruh dunia. Dampaknya bisa dirasakan di banyak bidang, salah satunya perpustakaan. Menurut temuannya, perpustakaan telah menerapkan layanan informasi virtual melalui media chat atau whatsapp dan

---

<sup>1</sup> Sri Ati Suwanto, *Layanan perpustakaan elektronik dengan konsep Library 2.0*, Universitas Diponegoro, 2.

email sejak awal merebaknya wabah Covid 19, bahkan sebelum merebaknya Covid pada Maret 2020.<sup>2</sup>

Layanan rujukan virtual merupakan pengembangan layanan rujukan yang membiasakan dengan sikap pengguna serta kepemilikan bibliotek yang sudah berganti dengan pertumbuhan teknologi informasi.<sup>3</sup> Kemajuan teknologi informasi hingga saat ini sangat erat kaitannya dengan kualitas dan pelayanan perpustakaan. Media perpustakaan sebagai pusat informasi perlu dikembangkan dalam bentuk media elektronik buku pegangan yang dapat mempermudah pemanfaatan informasi oleh masyarakat perpustakaan, karena perpustakaan harus mampu beradaptasi dan meningkatkan pelayanannya.

Internet dan teknologi telah mengubah penyediaan layanan referensi di perpustakaan. Saat ini, ada kekhawatiran tentang transisi dari layanan tradisional ke format digital dalam pengembangan layanan. Layanan dukungan direktori dapat diberikan bukan hanya secara tatap muka, namun juga dengan sarana komunikasi yang lebih luas.

Layanan referensi virtual pada dasarnya ialah layanan yang diberikan oleh pustakawan guna memudahkan pemustaka menelusur informasi di berbagai subjek menggunakan teknologi internet.<sup>4</sup> Layanan referensi virtual berjalan menggunakan beberapa media seperti email, obrolan, dan sistem perutean otomatis. Oleh karena itu, dapat dilihat bahwa dampak perubahan

---

<sup>2</sup> Wahyani, W, "Layanan Referensi Virtual di UPT Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta di Era Pandemi Covid-19". *Al Maktabah* 20, no. 2 (2021).

<sup>3</sup> Wicaksono, Arief, "Layanan referensi melalui SMS: Studi literature", *Media Pustakawan* 24, no. 1 (2017): 1-8.

<sup>4</sup> Rullis, Vita. N, "Pergeseran Layanan Perpustakaan Dalam Lingkungan nformasi Yang Kompleks: Reperesentasi Layanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Andalas (Unand) Padang". *Maktabatuna* 1, no. 2 (2019): 139-150.

layanan referensi virtual mempengaruhi perubahan nilai budaya, etika, atau norma komunikasi interaksi pelayanan di perpustakaan akademik. Hal tersebut karena perkembangan teknologi sudah mengubah pola komunikasi diantara organisasi, pustakawan, serta pengguna. Ini mulanya dilaksanakan melalui tatap muka, tetapi sekarang dapat dilakukan secara online melalui Internet.

Seperti dalam sebuah penelitian yang berjudul “*The Relationship Between Cultural Diversity and User Needs in Virtual Reference Services*” Kami ingin mengidentifikasi persamaan serta perbedaan diantara pengguna perpustakaan non-tradisional Kaukasia dan Afrika Amerika dengan menganalisis isi dari 94 (sembilan puluh empat) transaksi referensi virtual melalui email serta telepon.<sup>5</sup> Selain itu, Pnina Shachaf, Lokman I. Meho, dan Noriko Hara akan mengklarifikasi persamaan serta perbedaan ketiga negara (Israel, Jepang, dan Lebanon) dalam implementasi Layanan Bantuan Direktori Virtual Global melalui analisis komparatif 146. Kami melakukan survei lain untuk tujuan identifikasi transaksi surat.<sup>6</sup>

Layanan referensi virtual perpustakaan dalam teknologi digital modern sekarang ini semakin memudahkan pengguna dalam memanfaatkannya dengan perkembangan teknologi merupakan bagian dari kehidupan masyarakat sehari-hari dalam memperoleh informasi.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Pnina, Shachaf dan Mary, Snider, “The relationship between cultural diversity and user needs in virtual reference services,” *The Journal of Academic Librarianship* 33, no. 3 (2007): 362.

<sup>6</sup> Pnina Shachaf, Lokman . Meho, dan Noriko Hara, “Cross-cultural analysis of e-mail reference,” *The Journal of Academic Librarianship* 33, no. 2 (2007): 243.

<sup>7</sup> Susilowati, S, “Layanan Referensi Virtual Sebagai Strategi Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19”. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan* 1, no. 2 (2021): 60-66.

Layanan referensi manual jelas berbeda dengan layanan perpustakaan berbasis digital. Dalam perpustakaan tradisional (manual), jika kesulitan mengakses koleksi perpustakaan, tanyakan di dua tempat: (1) Pengunjung lain di perpustakaan. (2) Pustakawan di meja informasi. Perpustakaan berbasis digital, di sisi lain, memiliki dua tempat untuk mengajukan pertanyaan bagi pengguna yang kesulitan mengakses koleksi digital. (1) Pengunjung lainnya seperti teman, saudara, relasi di forum digital yang tersedia seperti kaskus. (2) Pustakawan melalui SMS, email, media chat, atau media komunikasi virtual misalnya yang disebut layanan referensi virtual.<sup>8</sup>

Layanan referensi virtual bisa dijadikan layanan yang meluas apa yang harus disediakan perpustakaan. Perpustakaan Indonesia umumnya masih dikategorikan perpustakaan hybrid ataupun belum utuhnya bergantung pada koleksi digital. Meskipun begitu, perpustakaan bisa meningkatkan layanan referensi virtual guna lebih berkontribusi dalam maksud pembangunan berkelanjutan dan mendukung pendidikan bermutu, terutama dalam bentuk peluang belajar sepanjang hayat.

Layanan rujukan virtual jadi trend pada penerapan layanan rujukan di bibliotek. Karakternya yang virtual ataupun online terus menembangkan akses bagi warga digital yang terbiasa berbicara serta memohon dorongan lewat media virtual. Layanan rujukan virtual dinilai sangat efektif bagi mahasiswa karena dapat berinteraksi dengan pustakawan dimanapun mereka berada. Berdasarkan obeservasi awal yang dilakukan peneliti melalui website

---

<sup>8</sup> Wicaksono, Arief, "Dimensi relasi dalam transaksi referensi di SMS Center Perpustakaan Nasional RI," *Tesis Universitas Indonesia*, (2017): 16.

perpustakaan pada beberapa perguruan tinggi negeri di Aceh bahwa telah tersedia beberapa layanan referensi virtual berupa email, telepon, google formulir, dan lain-lain.

Layanan referensi virtual Perpustakaan perguruan tinggi negeri dapat memudahkan pengguna bisa mencari informasi, menjawab pertanyaan, serta memenuhi kebutuhan informasi tanpa harus bertemu langsung ataupun mengunjungi perpustakaan secara langsung. Namun dalam pelaksanaannya layanan ini masih kurang memadai dalam pelayanan referensi virtual tersebut. Dikarenakan masih terdapat beberapa layanan referensi virtual di Perpustakaan perguruan tinggi yang kurang aktif dalam menjalankan fungsinya. Seperti halnya website layanan referensi virtual yang dalam pengoperasiannya kurang begitu aktif serta respon yang diberikan dari pihak pengelola website perguruan tinggi tersebut bisa dikatakan memakan waktu cukup lama, sehingga menyebabkan pengunjung website harus menunggu lama. Apalagi di kala pandemi Covid-19 sekarang, dimana setiap kegiatan diluar ruangan sangat dibatasi karena untuk pencegahan penyebaran virus Covid-19. Harus ada layanan informasi virtual untuk perpustakaan universitas dapat membantu serta memudahkan mahasiswa dan masyarakat umum dalam memperoleh informasi diinginkan.<sup>9</sup>

Riset ini perlu dilaksanakan mengingat layanan referensi virtual di perpustakaan universitas yang kurang aktif dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagaimana mestinya. Lihat evolusi teknologi informasi yang terus

---

<sup>9</sup> Rahayu, Sri, "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat", *Buletin Perpustakaan*, 57 (2017): 103-110.

berkembang saat ini, layanan referensi virtual dinilai sangat penting untuk diterapkan. Sehingga penelitian ini dapat membantu memberikan kesadaran atas layanan referensi yang digunakan kepada masyarakat yang bekerja di wilayah perpustakaan umum, dan perlu ditinjau kembali apakah sistem layanan yang diberikan pada perpustakaan tersebut telah dijalankan dengan baik. Salah satu data yang bisa diberikan merupakan terpaut dengan terdapatnya layanan rujukan virtual dalam web bibliotek universal.

Bersumber pada latar belakang di atas hingga periset tertarik buat melaksanakan riset mengenai layanan referensi virtual di beberapa pustaka tersebut dengan judul **“Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Aceh”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Kembangkan penelitian ini berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan pada riset ini yaitu:

1. Bentuk layanan referensi virtual apa saja yang tersedia pada perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh?
2. Bagaimana ketersediaan layanan referensi virtual di perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari riset ini untuk :

1. Mengetahui bentuk layanan referensi virtual apa saja yang tersedia pada perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh?

2. Mengetahui ketersediaan layanan referensi virtual di perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh?

#### **D. Manfaat dan Kegunaan**

1. Manfaat Secara teoritis

Secara teoritis, riset ini guna menambah pengetahuan bagi pengembangan ilmu perpustakaan, terutama tentang pemanfaatan *layanan referensi virtual*.

2. Manfaat Secara praktis

- a. Bagi Perpustakaan Perguruan tinggi Aceh, tujuannya adalah untuk berkontribusi pada peningkatan layanan informasi virtual.
- b. Peneliti lain dapat menggunakannya sebagai referensi oleh peneliti lain untuk mempelajari objek yang sama di masa depan.
- c. Peneliti, riset ini bisa memperluas pengetahuan peneliti mengenai layanan dukungan direktori virtual.

#### **E. Penjelasan Istilah**

Untuk membantu Anda memahami istilah yang digunakan dalam dokumen ini, beberapa definisi istilah diberikan sebagai berikut:

##### **1. Layanan Referensi Virtual**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan berarti membantu seseorang mempersiapkan (merawat) apa yang dibutuhkannya. Referensi adalah sumber, referensi, atau panduan. Dalam ilmu perpustakaan, istilah referensi mengacu pada kumpulan yang dapat menjawab pertanyaan dari pengguna perpustakaan. Layanan referensi pada dasarnya ialah layanan yang menjawab pengguna perpustakaan. Menurut KBBI, layanan bantuan direktori virtual adalah

layanan yang diberikan melalui media elektronik dengan tidak perlu mendatangi langsung ke perpustakaan.<sup>10</sup>

Layanan referensi virtual yang penulis sebutkan dalam penelitian ini ialah layanan referensi yang diimplementasikan secara elektronik yang memakai teknologi informasi untuk melakukan komunikasi dengan staf perpustakaan secara virtual. Saluran komunikasi yang umum dipakai untuk referensi virtual diantaranya email, telepon, dan Google Formulir.

## 2. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata perpustakaan berasal dari akar kata *librarian*, yang berarti (1) buku atau buku, dan (2) primbon buku. Perpustakaan universitas adalah perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi atau sekolah menengah, tetapi akademi atau sekolah menengah lainnya pada dasarnya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perguruan tinggi. Perpustakaan universitas juga adalah satu dari banyaknya fasilitas penunjang yang dibangun guna menunjang aktivitas civitas akademika universitas.<sup>11</sup>

Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri yang penulis maksud pada riset ini yaitu perpustakaan Perguruan Tinggi di Aceh yang memberi layanan referensi virtual dalam hal komunikasi yang dilakukan oleh pengguna. Penulis ingin mengkaji jenis-jenis layanan referensi bagaimana yang di terapkan di perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh, apakah sistem layanan yang diberikan pada perpustakaan tersebut telah dijalankan dengan baik, mengingat teknologi informasi yang berkembang kian pesat, penulis merasa bahwa layanan referensi virtual pada perguruan tinggi dinilai sangat penting untuk diterapkan

---

<sup>10</sup> KBBI Online ini dikembangkan oleh [Ebta Setiawan](#) © 2012-2021 versi 2.8

<sup>11</sup> Rahayu, Sri, "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat", *Buletin Perpustakaan*, 57 (2017): 103-110.

dengan sistem yang baik. Sehingga dapat memudahkan pemustaka dalam penggunaan informasi perpustakaan perguruan tinggi tersebut.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### A. Kajian Pustaka

Riset mengenai layanan referensi virtual di Perpustakaan perguruan tinggi bukanlah hal yang baru. Berdasarkan penelitian literatur yang peneliti lakukan terdapat beberapa penelitian terdahulu terkait dengan layanan referensi virtual di perguruan tinggi diantaranya :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Shaura, Tamara, dan Hendra; dengan judul “Layanan referensi virtual Perpustakaan Universitas Leiden melalui Perpustakaan KITLV/Jakarta”. Penelitian ini bertujuan membahas Permasalahan implementasi layanan ini merupakan upaya peningkatan layanan referensi virtual serta referensi virtual Perpustakaan Universitas Leiden melalui Perpustakaan KITLV/Jakarta. Metode survei ini memakai pendekatan kualitatif serta metode survei deskriptif. Hasil survei diperoleh hasil bahwasannya layanan referensi koleksi referensi Perpustakaan Universitas Leiden tidak bisa diakses langsung dari Perpustakaan KITLV-Jakarta. Hanya pustakawan KITLV yang bisa meminta layanan pertanyaan dari pustakawan Universitas Leiden.<sup>12</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama mengkaji ketersediaan layanan referensi virtual di perpustakaan universitas. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan riset penulis yaitu:

---

<sup>12</sup> Shaura, Rizkiana Karmelia, Tamara Adriani Salim, and Hendra Kurniawan. "Layanan referensi virtual perpustakaan Universitas Leiden melalui perpustakaan KITLV-Jakarta." *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informatika* 16, No. 2 (2020) : 253-266.

riset sebelumnya terfokus membahas mengenai penerapan layanan sebagai upaya untuk meningkatkan layanan referensi virtual Perpustakaan Universitas Leiden, melalui Perpustakaan KITLV- Jakarta. Sementara penelitian penulis membahas mengenai layanan referensi virtual yang digunakan di Perpustakaan perguruan tinggi Negeri Aceh.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Adela, dengan judul “Evaluasi Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan Universitas Medan Area”. Penelitian ini bertujuan membahas permasalahan implementasi layanan referensi virtual di Perpustakaan Universitas Medan Area, sesuai dengan RUSA, dengan fokus pada manajemen layanan, termasuk integrasi layanan referensi virtual, infrastruktur/fasilitas, keuangan, pemasaran, serta evaluasi. Metode riset ini menggunakan metode riset kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perpustakaan Universitas Medan Area belum sepenuhnya menerapkan pedoman *Reference User Services Association* (RUSA) dalam menerapkan dan memelihara layanan referensi virtual, namun secara keseluruhan indikator secara keseluruhan baik, infrastruktur/fasilitas, keuangan, pemasaran, serta penilaian layanan referensi virtual.<sup>13</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas mengenai layanan referensi virtual di perpustakaan perguruan tinggi. Perbedaan riset sebelumnya dengan riset penulis ialah dari kajian tersebut, riset ini membahas implementasi layanan referensi virtual di

---

<sup>13</sup> Vivi Elvira, Adela, "Evaluasi Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan Universitas Medan Area," *Skripsi*, Universitas Sumatera Utara, (2019), 44.

Perpustakaan Universitas Daerah Medan, dengan fokus, menurut Asosiasi Referensi dan Layanan Pengguna (RUSA). Fokus pada manajemen layanan termasuk integrasi layanan informasi virtual, infrastruktur / fasilitas, keuangan, pemasaran dan penilaian. Riset penulis mendeskripsikan layanan referensi virtual di Perpustakaan Universitas Negeri Aceh.

3. Penelitian berjudul “Evaluasi Layanan Referensi Virtual Instant Messaging di Perpustakaan Universitas Binanu Santala (BINUS) Jakarta” yang dilakukan oleh Litonga. Tujuan dari riset ini untuk memberikan gambaran tentang layanan pesan instan yang direkomendasikan yang diterapkan di perpustakaan BINUS Jakarta. Riset ini memakai metode deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara melalui *yahoo messenger*. Hasilnya layanan referensi virtual *instant messaging* di Perpustakaan BINUS Jakarta hampir memenuhi standar layanan virtual seperti staf yang terampil ketika memberikan layanan, pencatatan perpustakaan, transaksi serta produksi bulanan. Layanan, beberapa promosi perpustakaan telah dilaksanakan melalui situs web perpustakaan, yang berpengaruh positif pada statistik perpustakaan.<sup>14</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas mengenai layanan referensi virtual di perpustakaan universitas. Perbedaan antara survei ini dan survei penulis adalah sebagai berikut: Penelitian ini fokus membahas masalah layanan pesan instan virtual di

---

<sup>14</sup> Ritonga, A.R, “Evaluasi layanan referensi virtual nstant messaging di Perpustakaan Universitas Bina Nusantara (Binus) Jakarta”. *Skripsi*, Universitas Sumatera Utara (2016).

Perpustakaan Universitas Bina Nusantara (BINUS) Jakarta. Penelitian penulis mendeskripsikan layanan referensi virtual di Perpustakaan Universitas Negeri Aceh.

## **B. Layanan Referensi Virtual**

### **1. Pengertian Layanan Referensi Virtual**

Seperti kita ketahui bahwa layanan referensi virtual adalah layanan referensi yang dilakukan secara virtual tanpa harus berhadapan langsung antara pustakawan dengan pemustaka, yang dapat diakses melalui media sosial yang menggunakan jaringan internet.

Menurut IFLA, istilah "referensi virtual," "referensi digital," "e-referensi," "layanan informasi internet," "referensi langsung," dan "referensi real-time" digunakan secara bergantian untuk menggambarkan layanan referensi yang menggunakan teknologi komputer dalam beberapa cara. Selanjutnya dapat dikatakan bahwa layanan referensi virtual adalah layanan referensi yang dilakukan melalui teknologi informasi dan komunikasi tanpa adanya tatap muka secara fisik.<sup>15</sup>

Layanan referensi virtual adalah layanan memfokuskan diri pada jaringan internet sebagai sarana penghubung antara pustakawan dan pemustaka.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Ramadhan, Mohammad Rezcky, and Indira Irawati. "Layanan Referensi Virtual Digital Library Center Metro TV Selama Work From Home." *Bibliotech: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 5, no 1 (2020): 9-10.

<sup>16</sup> Susilowati. "Layanan Referensi Virtual Sebagai Strategi Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19." *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan* 1, no 2 (2021): 63.

Layanan referensi virtual merupakan layanan yang sangat penting karena masyarakat tidak hanya memediasi layanan di perpustakaan tetapi juga menyadari fungsi dari perpustakaan virtual.<sup>17</sup>

Berdasarkan beberapa definisi para ahli diatas bahwa, layanan referensi virtual ialah layanan referensi yang dilakukan secara online dan dapat digunakan oleh seluruh pengguna secara jarak jauh tanpa harus bertatap muka secara langsung.

## 2. Tujuan Layanan Referensi Virtual

Menuru Maharanam and Panda layanan dari referensi virtual tujuannya adalah untuk pemenuhan keperluan pengguna yang mengunjungi perpustakaan ataupun yang mengakses perpustakaan dari mana saja melalui media yang disediakan.<sup>18</sup> Selain itu, Maharanam and Panda juga mengemukakan tujuan dasar dari layanan informasi virtual dijelaskan dalam beberapa cara:

- a. Menyediakan layanan informasi perpustakaan untuk pengguna jarak jauh,
- b. Peningkatan suport perpustakaan pada riset serta pendidikan
- c. Guna mendukung serta mengembangkan pengumpulan sumber referensi virtual

---

<sup>17</sup> Lailatur Rahmi, "Media komunikasi sebagai akses layanan referensi virtual di perpustakaan Universitas ndonesia," *Buletin Al-Turas* 25. 1 (2019): 17-36.

<sup>18</sup> Maharana (dalam Rahmi, Lailatur. "Media Komunikasi Sebagai Akses Layanan Referensivirtual Di Perpustakaan Universitas ndonesia." *Buletin Al-Turas* 25.1 (2019): 21.

- d. Dengan kata lain, biasanya menggunakan media yang ada (memperkenalkan calon pengguna kepada pengguna biasa) untuk menjangkau calon pengguna.
- e. Bantu pengguna menemukan sumber informasi terbaik, terlengkap, serta efektif
- f. Guna memudahkan pengguna mencari secara online.
- g. Hemat waktu pengguna,
- h. Menyediakan layanan ini tersedia diseluruh dunia, maka layanan virtual query menjadi layanan publik,
- i. Guna menyediakan program orientasi pengguna untuk menggunakan akses.
- j. Untuk membina serta menciptakan hubungan yang solid antar pengguna.
- k. Peningkatan promosi promosi serta penyediaan sumber daya perpustakaan dan layanan perpustakaan,
- l. Guna meraih maksud organisasi.
- m. Guna dapat mewujudkan lima prinsip ilmu perpustakaan.

Menurut Khobragade, layanan informasi virtual saat ini memiliki tujuan sebagai berikut:<sup>19</sup>

- a. Jangkau semua pengguna.
- b. Memberikan layanan jarak jauh yang lebih baik kepada pengguna-kebutuhan informasi sebenarnya terpenuhi.

<sup>19</sup> Khobragade dan Shalini, R. Lihitkar, "Virtual Reference Service n Libraries of IM n ndia: A User Survey", *International Research: Journal of Library and nformation Science* 5. 3 (2015): 22.

- c. Tambahkan komponen pembelajaran online-membantu pengguna menemukan informasi untuk diri mereka sendiri.
- d. Mendukung bantuan waktu nyata dan memenuhi kepuasan pengguna.
- e. Jam buka perpustakaan akan lebih lama.
- f. Ajari siswa / pengguna untuk memanfaatkan repositori / arsip fisik dengan lebih baik dengan menyetujui materi dan mengirimkan alat pencarian, aturan, dan peraturan sebelumnya.
- g. Mengantarkan perpustakaan lebih dekat dengan pengguna.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan para ahli berkaitan dengan tujuan layanan referensi virtual dapat penulis simpulkan bahwasannya layanan referensi virtual bertujuan buat memfasilitasi layanan pengguna tanpa batasan waktu ataupun posisi. Memandu pengguna dalam menciptakan sumber yang mereka butuhkan, sediakan saluran komunikasi dalam layanan selaku gateway virtual, serta memaksimalkan fungsionalitas bibliotek secara lebih efektif.

### **3. Fungsi Layanan Referensi Virtual**

Fungsi layanan referensi virtual bagi pemustaka di perguruan tinggi khususnya sebagai masyarakat informasi di era postmo sangat penting bukan hanya dari segi pemustaka dalam memanfaatkan layanan namun juga perhatian perpustakaan dalam menfokuskan fungsi layanan referensi virtual yang sebenarnya bagi pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi, karena tidak dapat dipungkiri bahwa kedepan layanan referensi akan berfungsi sebagai layanan trend masa depan, berfungsi juga dapat

meningkatkan nilai perpustakaan, memiliki point plus tersendiri karena bebas akses tanpa mempertimbangkan tempat dan waktu.<sup>20</sup>

Pustakawan dalam menyediakan dan memberikan layanan referensi virtual kepada pemustaka dituntut untuk memahami fungsi- fungsi dari layanan referensi virtual. Menurut Arya & Mishra dalam jurnal Susilowati menjelaskan bahwa layanan referensi virtual memiliki banyak fungsi diantaranya :

- 1) Memberikan layanan informasi perpustakaan kepada pengguna jarak jauh.
- 2) Mengembangkan dukungan perpustakaan untuk penelitian dan pendidikan.
- 3) Dukungan untuk pengembangan dan pemeliharaan sumber koleksi referensi virtual.
- 4) Perkenalkan pengguna potensial kepada pengguna biasa.
- 5) Membantu pengguna menemukan sumber informasi yang tepat, lengkap serta valid.
- 6) Memungkinkan pengguna untuk menjelajah online, menghemat waktu bagi pengguna untuk melayani dari berbagai kota, dan mengaktifkan layanan referensi virtual sebagai agen PR;
- 7) Menyediakan pengguna dengan petunjuk ke pengguna jarak jauh.
- 8) Menggabungkan dan memperkuat hubungan dengan pengguna.

---

<sup>20</sup> Sendrian, Rengga, and Lailatur Rahmi. "Pergeseran layanan perpustakaan Perguruan Tinggi melalui konsep virtual library (Studi kasus di Perpustakaan Universitas Mercu Buana Jatisampurna)." *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi* 11, no 1 (2019): 62-63.

- 9) Mengembangkan promosi dan penyediaan sumber daya dan layanan perpustakaan.
- 10) Memungkinkan pencapaian tujuan perusahaan;
- 11) Memungkinkan penerapan lima prinsip ilmu perpustakaan.<sup>21</sup>

Tidak hanya Arya & Mishra yang menjelaskan fungsi layanan referensi virtual seperti dikemukakan diatas. Menurut Adomi dalam Rahmi bahwa baik layanan referensi konvensional maupun layanan referensi virtual memiliki fungsi yang sama dalam memuaskan pemustaka, namun memiliki perbedaan dalam pelaksanaannya. Adapun layanan referensi virtual berfungsi sebagai :

- 1) Memberikan bantuan kepada pengguna dalam mengejar kebutuhan informasi mereka secara online tanpa perlu mendatangi langsung ke perpustakaan.
- 2) Menggunakan fasilitas TIK seperti komputer, internet, email dan juga CDROM sebagai sarana penelusuran informasi
- 3) Menemukan sumber daya informasi dalam format elektronik
- 4) Menjawab kebutuhan informasi pengguna secara online.<sup>22</sup>

Disamping itu, layanan referensi virtual juga memiliki fungsi sebagaimana fungsi layanan referensi lainnya yaitu:

1. Fungsi pengawasan yang memungkinkan responden untuk mengamati pengunjung mengenai kebutuhan informasi, latar belakang sosial, dan

<sup>21</sup> Susilowati. "Layanan Referensi Virtual Sebagai Strategi Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19." *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan* 1, no 2 (2021): 64.

<sup>22</sup> Rahmi, Lailatur, and Rika Jufriazia Manita. "Pemanfaatan layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Batusangkar." *Alfuad: Jurnal Sosial Keagamaan* 4.2 (2020): 66.

tingkat pendidikan yang mereka butuhkan untuk menjawab pertanyaan dengan benar.

2. Fungsi informasi. Responden dapat menginformasikan pengunjung, menjawab pertanyaan singkat, dan mencari informasi yang luas serta rinci sesuai keperluan mereka.
3. Fungsi orientasi. Penyaji harus mengalokasikan waktu untuk membimbing pengguna dalam memperoleh bahan pustaka yang mereka butuhkan. Melalui katalog perpustakaan, buku referensi, dan bahan pustaka lainnya.
4. Fungsi panduan bagi staf informasi untuk memperkenalkan pengguna pada penggunaan perpustakaan yang benar.<sup>23</sup>

Dari pembahasan di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwasannya layanan referensi virtual memiliki fungsi yang sangat beragam, serta kepada pemustaka dituntut untuk memahami fungsi-fungsi dari layanan dukungan direktori virtual disediakan. Layanan referensi virtual pada umumnya memiliki kesamaan fungsi dengan layanan referensi yang lain yang meliputi fungsi penagawasan, bimbingan, dan juga intruksi.

#### **4. Jenis-Jenis Layanan Referensi Virtual**

Layanan referensi virtual secara umum dapat dikategorikan kepada 3 (tiga) jenis, yaitu:<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Herlyana, Y, Peran pustakawan dalam proses pembelajaran di Sekolah SMAN 81 Jakarta, *Skripsi*, (2018), 54.

<sup>24</sup> Arya dan Mishra (dalam Handini, Aprilia Yusli. *Inovasi Layanan Referensi Perpustakaan Berbasis Live Chat*. Diss. Universitas Brawijaya (2018), 21-25.

### a. Layanan Referensi Asynchronous

Layanan referensi asynchronous dengan jeda waktu diantara pertanyaan yang diajukan serta jawaban yang diberikan. Transaksi asinkron biasanya berbentuk:

#### 1) Surel/Email

Adalah layanan yang memungkinkan pengguna mengirimkan pertanyaan kepada pustakawan ataupun layanan referensi tentang topik tertentu melalui email biasa. Pengguna memberikan informasi yang menurutnya dibutuhkan. Pustakawan dapat meminta klarifikasi sesuai kebutuhan dan membalas melalui email, telepon, atau fax. Layanan referensi direktori email tersedia secara luas, tidak memerlukan perangkat lunak tambahan, bebas ancaman, tidak mengganggu, dan memungkinkan untuk mengajukan pertanyaan dalam bahasa asli, menjadikannya populer dari sudut pandang pengguna. Dari sudut pandang pustakawan, referensi berbasis email mudah digunakan dan tidak memerlukan pelatihan tambahan.

#### 2) Formulir web

Merupakan tempat pengguna mengklik tombol di situs web perpustakaan, menampilkan formulir di mana bisa memasukkan pertanyaan. Informasi spesifik (nama, alamat email, dll.) harus disertakan melalui pertanyaan. Formulir yang telah diisi selanjutnya dikirimkan ke perpustakaan dengan klik tombol "Kirim". Perpustakaan dapat mengunggah data melalui email, telepon, faks, ataupun surat.

Formulir web menyediakan format terstruktur yang memberi fasilitas pembuatan pertanyaan.

3) Minta layanan

Layanan ini biasanya situs web yang disponsori perusahaan, terutama di *World Wide Web* ataupun database atau jaringan profesionalnya sendiri, di mana pengguna bisa mengajukan pertanyaan serta memperoleh jawaban dari informasi publik.

**b. Layanan Referensi Synchronous**

Layanan referensi sinkron yang berjalan sengan real time serta merespons pertanyaan atau permintaan hampir secara instan. Transaksi sinkron biasanya berbentuk:

1) Referensi obrolan (menggunakan teknologi pesan teks)

Layanan ini adalah layanan yang memakai teknologi sederhana yang memungkinkan pustakawan referensi serta pengguna untuk melakukan komunikasi antar sesama lewat pesan teks singkat memakai perangkat lunak obrolan biasa. Layanan ini menggunakan perangkat lunak pesan instan gratis, ruang obrolan berbasis web, atau perangkat lunak obrolan. Formulir referensi mudah dipakai serta memungkinkan komunikasi awal. Pengguna mulai memasukkan satu atau lebih referensi pertama. Jika diinginkan, pustakawan dapat menegosiasikan permintaan sebelum mengarahkan pengguna ke sumber informasi.

2) *Video-conferencing*

*Video-conferencing* atau layanan webcam adalah layanan yang memungkinkan pustakawan serta pengguna untuk saling melihat melalui kamera pada satu monitor window. Situs web ataupun sumber daya elektronik lainnya bisa dilihat pada window lain di monitor.

### 3) *Digital reference robots*

Merupakan layanan untuk jawab pertanyaan memakai prinsip kecerdasan buatan. Ketika pengguna memasukkan pertanyaan, sistem menafsirkannya. Dorong pengguna guna memilih dari berbagai pertanyaan susunan kata. Kemudian kita akan diberikan jawaban berdasarkan pilihan.

#### **c. Layanan Referensi Collaborative**

Layanan referensi kolaborasi dua ataupun lebih perpustakaan bekerja sama guna menyediakan layanan referensi dalam satu diantara format di atas. Pengguna mengirimkan referensi ke perpustakaan anggota. Perpustakaan anggota diarahkan ke perpustakaan anggota yang menjawab pertanyaan terbaik. Anda mungkin menerima pertanyaan karena pustaka memiliki fungsionalitas domain atau berada di zona waktu berbeda yang terbuka saat pengguna mengajukan pertanyaan.

Layanan referensi digital kolaborasi adalah referensi guna aktivitas kolaboratif diantara pengguna serta pustakawan selain wawancara referensi. Alat-alat ini termasuk situs web yang memfasilitasi aktivitas diantara pengguna serta pustakawan selama penjelajahan digital kolaboratif. Penjelajahan kolaboratif, manajemen, serta kemampuan bagi

pengguna serta pustakawan guna melihat sumber seperti OPAC, database online, serta sumber yang berhubungan secara bersamaan.

Adapun bentuk transaksi yang biasanya digunakan dalam layanan referensi *collaborative* berupa:

1) *Co-Browse / Escort*

Transaksi *Co-Browse / Escort* adalah fungsi berbagi aplikasi dari *Web Contact Center*. Penjelajahan bersama, terkadang disebut sebagai penjelajahan bersama, atau pengawalan, biasanya menyertakan fitur web. Pustakawan adalah pengguna di mana saja, dan pengguna dapat melihat pustakawan desktop.

2) *Web page push*

Transaksi *Web page push* juga merupakan bentuk *co-browsing*, memungkinkan pustakawan mengirim halaman web langsung ke desktop pengguna (dengan tautan aktif), sebagai lawan dari tangkapan layar (dengan tautan mati). Pustakawan adalah halaman web terbuka di browser pengguna dan halaman lama diganti dengan halaman baru.

Penerapan lainnya, *Virtual Reference Best Practices*, M. Kathleen menjelaskan alat yang tersedia dalam layanan referensi virtual:<sup>25</sup>

1. *Chat*;

Obrolan bisa dijalankan melalui bermacam perangkat lunak, namun fitur yang membedakan adalah sifat komunikasi "langsung" (waktu nyata atau sinkron). Akses ialah akses elektronik melalui jaringan atau

---

<sup>25</sup> M.Kathleen dalam Lailatur Rahmi, "Media komunikasi sebagai akses layanan referensi virtual di perpustakaan Universitas Indonesia," *Buletin Al-Turas* 25, no. 1 (2019): 22-23

komputer yang mengirimkan teks ke komputer. Chatting merupakan komunikasi dua arah, maka pengirim bisa dengan cepat membalas pesan untuk penerima dan sebaliknya.

## 2. *Instant Messaging*

Pesan instan sangat mirip dengan obrolan karena berbasis teks dan berbantuan komputer. Perbedaannya terletak pada software yang dipakai.

## 3. E- mail;

Email adalah sarana komunikasi paling umum dan tertua untuk rujukan virtual. E-Mail (*Electronic Mail*) dalam bahasa Indonesia disebut Surat elektronik (surel) adalah sarana kirim mengirim surat melalui jalur jaringan komputer yang terhubung dengan internet. Perpustakaan telah menggunakan email untuk layanan referensi selama lebih dari 20 tahun. Media ini memungkinkan pengguna untuk mengirim pesan kepada siapa saja kapan saja. Orang ini mungkin atau mungkin tidak online pada saat yang sama. Komunikasi email mirip dengan surat yang ditulis di atas kertas dalam hal ini, karena pesan dibaca segera setelah dikirim.

## 4. Pesan Teks

SMS adalah komunikasi teks dari telepon seluler. Teks dapat diterima dari pengguna di ponsel lain, dikirim ke email ataupun akun. Kemudahan penggunaan yang diberikan oleh media memungkinkan pengguna dengan selera serta perangkat elektronik yang tidak sama untuk mengirim serta menerima teks.

#### 5. SMS atau *Short Message*

Layanan ialah teks yang bisa dikirim dari telepon digital. Protokol SMS membatasi panjang pesan individual hingga 160 karakter, termasuk spasi.

#### 6. Vendor berbasis chat

Penyedia berbasis obrolan ialah sebutan yang dipakai guna membedakan diantara referensi virtual yang memakai perangkat lunak obrolan serta perangkat lunak serta layanan yang memakai IM.

#### 7. *Video Conferencing* atau *Video Chat*

Obrolan video mencakup transmisi video langsung dari semua orang bersama dengan teks yang dimasukkan. Dalam kombinasi dengan *Voice over-Internet Protocol* (VoIP), gambar serta audio dapat dikirim melalui komputer. Konferensi video melampaui telepon tradisional karena memerlukan video tambahan dan sarana komunikasi yang cukup unik.

Dalam suratnya, Kolthuri dan K. Kiran menyatakan bahwa sarana yang tersedia untuk menyediakan layanan bantuan direktori virtual adalah:<sup>26</sup>

- a. Obrolan; Instant Message (IM)/Pesan Instan; Layanan yang digunakan oleh beberapa perpustakaan untuk memungkinkan pengguna berkomunikasi secara bebas tatap muka dengan pustakawan.

---

<sup>26</sup> Kiran Kumar Kolthuri, "An Overview Of Virtual Reference Tools, Technologies and Services in Libraries," *International Journal of Library and Information Studies*, 4, no 4 (2014): 104-108.

Menggunakan IM sebagai layanan direktori memungkinkan pengguna menghubungkan perpustakaan dimana saja dan kapan saja melalui Internet. Layanan ini mirip dengan wawancara referensi tradisional dikarenakan ialah interaksi langsung diantara pengguna serta pustakawan.

- b. *Skype; Voice Over Internet Protocol (VoIP)*; Alat komunikasi yang dapat digunakan untuk melakukan "teleponi" audio atau audio/video. Membuat layanan ini mudah dilakukan dengan menggunakan akses komputer dan jaringan internet berbasis perangkat lunak.
- c. *Twitter*; *Twitter* ialah layanan microblogging gratis yang memungkinkan pengguna untuk mengirim dan menerima pesan berbasis teks hingga 140 karakter yang disebut "tweets" melalui situs *Twitter*. *Twitter* terus digunakan sebagai sarana komunikasi dan penghubung antara pustakawan dengan masyarakat.
- d. *Mosio*; Jika obrolan dinonaktifkan, pesan dan email berbasis teks komersial tersedia. Integrasi dengan *Facebook*, *Information Retrieval Multilayer*, *OPAC* dan database online lainnya. Media ini memudahkan pengguna untuk mencari referensi sesuai dengan kebutuhannya.

## C. Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan perguruan tinggi

### 1. Manfaat Penggunaan Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan perguruan tinggi

Layanan referensi akademik perpustakaan, pelayanannya lebih terfokus terhadap individu yang membuat seluruh penggunanya bisa mengakses sumber referensi. Hal ini dapat kita lihat bahwa dengan adanya layanan ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa atau seseorang agar lebih mandiri sehingga juga dapat melancarkan kegiatan pustakawan sendiri, dengan begitu dapat menghemat tenaga dan waktu siapa saja yang terlibat.

Perkembangan teknologi informasi telah memberi pengaruh besar pada perkembangan perpustakaan dan disiplin ilmu lainnya. Departemen perpustakaan berbicara tentang munculnya perpustakaan digital atau virtual. Layanan referensi virtual perpustakaan Universitas umumnya sama dengan layanan referensi virtual perpustakaan.

Layanan referensi virtual mempunyai berbagai fungsi yang dapat bermanfaat bagi pemustaka salah satunya yaitu fungsi informasi. Dengan adanya layanan referensi virtual diharapkan pustakawan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka dan menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka dengan cara memanfaatkan koleksi

referensi yang ada di perpustakaan tanpa harus mendatangi langsung ke perpustakaan.<sup>27</sup>

Pada awalnya layanan referensi virtual memiliki tujuan untuk melayani para pemustaka yang bertempat tinggal jauh dari perpustakaan tetapi tetap ingin mengakses informasi yang ada di perpustakaan. Pada masa pandemi covid-19 saat ini layanan tersebut tepat untuk diterapkan di perpustakaan guna menerapkan social distancing, sehingga memberikan manfaat terhadap pemustaka yaitu dapat mengakses secara jarak jauh bagi wilayah yang jauh dari perpustakaan. Sementara saat kondisi covid-19, maka layanan ini bermanfaat bagi penerapan *social distancing*.<sup>28</sup>

Layanan ini dikembangkan sebagai tanggapan terhadap banyak faktor yang saling terkait: penyebaran internet sebagai saluran komunikasi. Meningkatkan ketersediaan jaringan dan layanan sumber daya digital yang memenuhi kebutuhan informasi seseorang. Mengurangi jumlah transaksi referensi direktori tradisional (langsung). Pustakawan berusaha mengakomodasi selera pengguna, tetapi karena ada layanan referensi virtual di Universitas, ini tidak berarti bahwa layanan referensi tradisional (tatap muka) dihapuskan, dan layanan referensi virtual berfungsi sebagai fasilitas untuk memperluas ruang lingkup perpustakaan dengan melayani, yaitu dapat memudahkan mahasiswa mengakses informasi yang ingin diperoleh ketika sedang tidak pada lingkungan perguruan tinggi, contohnya ketika mahasiswa berhalangan dan harus pulang ke kampung

---

<sup>27</sup> Susilowati. "Layanan Referensi Virtual Sebagai Strategi Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19." *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan* 1, no 2 (2021):62

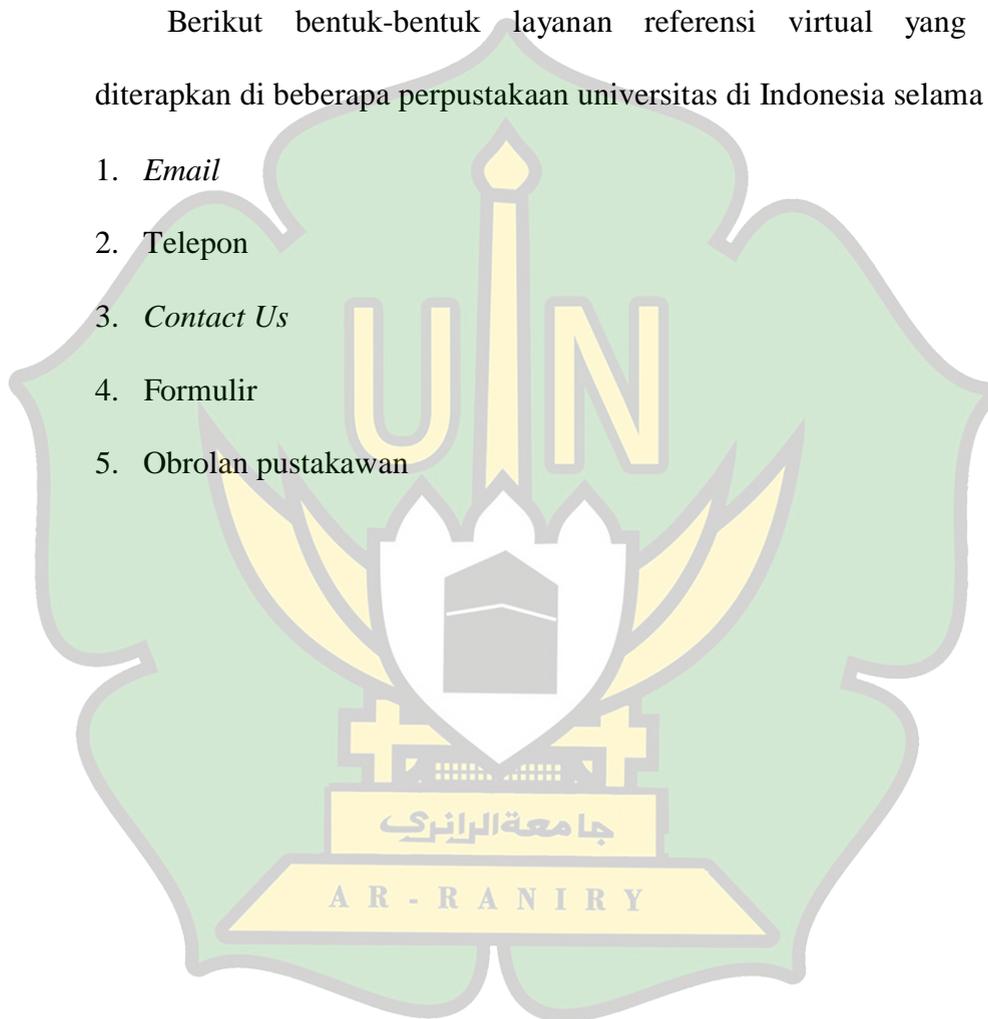
<sup>28</sup> *Ibid.*, 63-64.

halamannya. Sehingga dengan adanya layanan ini sangat memberikan keringanan bagi para mahasiswa maupun pemustaka lainnya.

## **2. Bentuk-bentuk layanan referensi virtual di perpustakaan universitas di Indonesia**

Berikut bentuk-bentuk layanan referensi virtual yang telah diterapkan di beberapa perpustakaan universitas di Indonesia selama ini.

1. *Email*
2. Telepon
3. *Contact Us*
4. Formulir
5. Obrolan pustakawan



## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Riset ini memakai metode riset kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Riset kualitatif merupakan metode riset berbasis filosofi post-positif yang menitikberatkan pada aspek pemahaman yang mendalam terhadap fenomena. Riset kualitatif merupakan riset yang bertujuan buat menguasai secara komprehensif fenomena yang dirasakan oleh subjek riset, semacam sikap serta persepsi, motif, perilaku, dengan menggunakan kata serta bahasa dalam konteks yang alami serta khusus melalui penggunaan berbagai metode alami.<sup>29</sup> Menurut pendapat lain, metode penelitian kualitatif ialah metode riset filosofis yang dipakai guna mempelajari kondisi ilmiah (eksperimen), yang menurut peneliti lebih penting sebagai alat, teknik pengumpulan data, dan analisis kualitatif.<sup>30</sup> Penelitian kualitatif juga merupakan penelitian yang menggunakan proses bertanya yang bersifat naturalistik dengan tujuan guna mendapat pemahaman yang lebih rinci mengenai fenomena sosial alami.<sup>31</sup>

Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan, menggambarkan, atau menggambarkan keadaan subjek sebagaimana adanya,

---

<sup>29</sup> Moleong, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36. (Bandung : Remaja Rosdakarya Offset, 2017), 6.

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2018), 213.

<sup>31</sup> Hendryadi, Tricahyadinata, ., & Zannati, R, *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. (Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi mperium (LPMP mperium), 2019), 218.

tergantung pada keadaan dan kondisi pada saat penelitian itu dilakukan.<sup>32</sup> Bagi Nana Syaodih Sukmadinata, penelitian deskriptif kualitatif bertujuan guna mendeskripsikan serta mendeskripsikan fenomena yang diperoleh, baik yang natural maupun buatan, dan lebih mencermati karakteristik, kualitas, serta keterkaitan diantara kegiatan.<sup>33</sup> Diantaranta perlakuan yang diberikan merupakan survei itu sendiri, yang dicoba melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Bersumber pada 2 komentar di atas, riset kualitatif ialah pendekatan deskriptif. Artinya, melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi merupakan studi yang menggambarkan apa yang sebenarnya terjadi di lapangan atau suatu peristiwa.

## **B. Lokasi dan Waktu**

Riset sepenuhnya dilaksanakan di website Perpustakaan perguruan tinggi Negeri di Aceh yaitu:

1. Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh (<https://library.unsyiah.ac.id/>)
2. UIN Ar-Raniry, Banda Aceh (<http://library.ar-raniry.ac.id/>)
3. Universitas Malikussaleh, Lhokseumawe (<http://lib.unimal.ac.id/pengunjung/>)
4. Universitas Teuku Umar, Aceh Barat (<http://perpus.utu.ac.id/>)

Penelitian ini dilakukan sejak tanggal 10 sampai 19 Mei 2022.

---

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, CV, 2017), 59.

<sup>33</sup> Nana Syaodih Sukmadinata dalam Utami, Destiani Putri, et al. "Iklim Organisasi Kelurahan Dalam Perspektif Ekologi." *Jurnal novasi Penelitian* 1.12 (2021): 2738.

### C. Fokus Penelitian

Meskipun terdapat banyak gejala yang terkait dengan lokasi, pelaku, dan aktivitas di suatu wilayah penelitian, namun fokus penelitian memiliki arti penting batasan penelitian, karena tidak semua lokasi, pelaku, dan aktivitas diselidiki. Guna menentukan pilihan penelitian, perlu dibuat batasan-batasan yang disebut fokus penelitian. Fokus bisa pula diartikan sebagai domain tunggal atau beberapa domain yang berhubungan dengan suatu situasi sosial. Masalah dan batasan topikal dalam penelitian kualitatif didasarkan pada pentingnya masalah untuk dipecahkan dan faktor-faktor seperti sumber daya manusia, keuangan, dan waktu yang terbatas. Jika masalah tidak diselesaikan dengan penyelidikan, masalah diidentifikasi sebagai penting menyebabkan masalah baru secara bertahap.<sup>34</sup>

Fokus riset utama untuk studi ini adalah: mengenai layanan referensi virtual di Perpustakaan perguruan tinggi di Aceh.

### D. Subjek dan Objek

#### a. Subjek

Subyek penelitian disebut informan. Orang-orang di lingkungan penelitian yang terbiasa memberi informasi terkait situasi dan situasi di lingkungan penelitian. Objek riset adalah mendefinisikan objek riset sebagai objek, item, atau orang dengan variabel riset yang terlampir. Pada suatu riset, subjek memegang berperan strategis karena subjek merupakan

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2013), 34.

data dari variabel yang diteliti.<sup>35</sup> Dari teori di atas disimpulkan bahwasanya subyek riset ialah orang-orang yang terlibat atau terlibat pada riset yang bertujuan guna memperoleh data yang akurat pada riset. Subyek penelitian ini adalah website perpustakaan perguruan tinggi Negeri di Aceh, yaitu *Website* Perpustakaan Universitas Syiah Kuala; UIN Ar-Raniry; Universitas malikulsaleh; Universitas Teuku Umar.

Adapun yang menjadi subjek sebagai penanggung jawab layanan referensi virtual pada perpustakaan perguruan tinggi di Aceh yaitu:

Tabel 3.1 Penanggung Jawab Layanan Referensi Virtual

No.	Nama Universitas	Nama Penanggung Jawab	Peranan
1.	<b>Universitas islam negeri Ar-raniry</b>	Bapak Mahendar	Bidang Suport IT
2.	<b>Universitas Syiah Kuala</b>	Bapak Rudi Kurniawan	Kepala perpustakaan
3.	<b>Universitas Malikulsaleh</b>	Ibu Sri Rezeki	Pustakawan Ahli Muda dan sebagai ketua divisi penjaminan mutu
4.	<b>Universitas Teuku Umar</b>	Ibu Rahmiyul	Kepala perpustakaan

<sup>35</sup> Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), 26.

## b. Objek

Objek riset adalah tujuan ilmiah untuk memperoleh informasi untuk tujuan tertentu, dan menggunakan sesuatu yang objektif, valid, dan reliabel (variabel tertentu).<sup>36</sup> Objek merupakan tercantum orang, unit bisnis strategi, lembaga pelayanan, industri, negeri, sepeda, gajah, perlengkapan dapur, restoran, sampo, yogurt, serta lainnya.<sup>37</sup> Obyek penelitian adalah layanan referensi virtual Perpustakaan perguruan tinggi Negeri di Aceh.

## E. Kredibilitas data

Dalam studi kuantitatif, reliabilitas disebut validitas internal. Di sisi lain, pada riset kualitatif, informasi bisa dikatakan kredibel jika ada kesamaan diantara apa yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sebenarnya relevan dengan subjek penelitian.<sup>38</sup> Uji reliabilitas ini didefinisikan sebagai pemeriksaan data dari sumber yang berbeda serta pada waktu yang berbeda.<sup>39</sup> Tes ini dilaksanakan guna memperoleh data yang lebih detail mengenai subjek penelitian.

Reliabilitas dimaksudkan guna menilai kebenaran hasil riset kualitatif. Keandalan ditunjukkan disaat informan mengungkapkan bahwasannya data riset sebenarnya adalah bagian dari pengalaman mereka sendiri. Dalam hal ini,

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, CV, 2017), 4-5.

<sup>37</sup> Sekaran, Uma dan Roger Bougie, *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua. (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2017), 2.

<sup>38</sup> Mekarisce, A. Augina. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat." *Jurnal lmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12.3 (2020): 147.

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2013), 372.

peneliti akan mengizinkan informan untuk membaca ulang data yang dikumpulkan.

1. Perpanjangan observasi

Pengamatan ekstensif dilakukan untuk memverifikasi kesesuaian data yang diperoleh di lapangan. Ketika pengamatan meluas, ini berarti peneliti kembali ke lapangan untuk mengamati wawancara dengan atau ditemui atau informan atau sumber data baru.

2. Meningkatkan keberlanjutan penelitian

Meningkatkan keberlanjutan artinya melaksanakan pengamatan dengan lebih cermat serta berkesinambungan. Hal ini memungkinkan peneliti untuk melindungi data mereka dan menjelaskan data yang dikumpulkan secara akurat dan sistematis.

3. Triangulasi

Pengecekan reliabilitas berarti memeriksa data dari sumber yang berbeda dengan metode yang berbeda serta pada waktu yang berbeda.

- a. Triangulasi sumber dilakukan dengan melihat data dari berbagai sumber.
- b. Triangulasi metode yang menguji keandalan informasi dicoba dengan cara mengecek informasi dari sumber yang sama dengan menggunakan metode yang berbeda.
- c. Triangulasi waktu, data yang dikumpulkan oleh informan masih segar pagi teknik wawancara, memberikan data yang handal dan lebih berguna.

#### 4. Penggunaan bahan referensi

Referensi merupakan penunjang untuk mendukung data yang ditemukan oleh peneliti. Misalnya, hasil wawancara perlu dikuatkan dengan catatan wawancara.

#### 5. Mengadakan cek nomor

Proses validasi data yang diterima dari peneliti kepada penyedia data. Tujuannya ialah guna mengetahui seberapa jauh data yang diambil dari informasi yang diberikan oleh penyedia data.<sup>40</sup>

### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan informasi merupakan langkah terutama pada survei, karena tujuan utama survei adalah buat menangkap informasi. Metode akuisisi informasi yang digunakan dalam riset ini lagi berlangsung:

#### 1. Observasi

Observasi ialah metode perolehan informasi yang mempunyai ciri tertentu dibanding dengan metode yang lain. Pengamatan tidak cuma berlaku buat manusia, namun pula buat objek alam lainnya.<sup>41</sup> Pengamatan ialah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Konsisten dengan pendapat tersebut, maka observasi ialah mencatat secara sistematis peristiwa, tindakan, objek yang terlihat, serta hal-hal lain yang diperlukan untuk mendukung riset yang sedang dilaksanakan.<sup>42</sup> Teknik ini dilaksanakan

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian...*, 368.

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung: Alfabeta, 2018),

<sup>42</sup> *Ibid.*,45

dengan mengamati objek secara langsung. Objek yang diamati berupa layanan referensi virtual pada *website* Perpustakaan perguruan tinggi Negeri di Aceh, yaitu *Website* Perpustakaan Universitas Syiah Kuala; UIN Ar-Raniry; Universitas malikulsaleh; Universitas Teuku Umar.

## 2. Wawancara

Wawancara digunakan selaku metode pengumpulan informasi kala seseorang periset lagi melaksanakan survei pendahuluan buat menciptakan sesuatu permasalahan yang hendak diselidiki serta kala periset mau mengenali lebih banyak tentang hal- hal dari responden.<sup>43</sup> Metode wawancara adalah metode yang dilakukan melalui percakapan dengan tujuan tertentu. Percakapan dilaksanakan oleh dua pihak, pewawancara (interviewer), dan pewawancara (interviewee) mengajukan pertanyaan dan memberikan yang diwawancarai atau jawaban (sumber) atas pertanyaan tersebut. Tata cara wawancara merupakan pengumpulan informasi lewat interaksi verbal langsung antara periset serta responden.<sup>44</sup>

Wawancara pada riset ini dilaksanakan dengan petugas yang pengelola *website* Perpustakaan perguruan tinggi di Aceh. Teknik wawancara yang terpilih ialah wawancara semi terstruktur, dimana wawancara yang berlangsung mengacu pada suatu rangkaian pertanyaan terbuka.

---

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung: Alfabeta, 2018), 114.

<sup>44</sup> Moleong, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36. (Bandung : Remaja Rosdakarya Offset, 2017), 150.

Wawancara ini dilaksanakan dengan tujuan agar memperoleh hasil mengenai jenis layanan yang disediakan pada ke 4 perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh. Meskipun pada website sudah disediakan link untuk akses layanan referensi virtual pada ke empat perpustakaan perguruan tinggi negeri tersebut, namun penulis harus tetap memastikan ketersediaan dan keaktifan layanan tersebut. Apakah seluruh layanan yang disediakan pada masing-masing website tersebut aktif digunakan dan terdapat pemustaka yang menghubungkan layanan yang disediakan tersebut. Maka untuk memastikan adanya ketersediaan dan keaktifan layanan tersebut, penulis melakukan wawancara terhadap responden yaitu pustakawan pada masing-masing perpustakaan perguruan tinggi negeri tersebut.

Adapun teknik wawancara yang dilakukan yaitu dengan wawancara melalui media pesan singkat seperti whatsapp serta secara tatap muka. Teknik wawancara ini yaitu dengan cara penulis mengirim pesan terkait pertanyaan yang ingin diwawancarai dengan responden (pustakawan) melalui media WhatsApp yang selanjutnya dibalas pesan tersebut oleh responden. Selain itu bagi perpustakaan yang mudah dijangkau oleh penulis. Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan menemui responden pada Perpustakaan. Pada wawancara yang penulis lakukan pada setiap Universitas terpilih yang menjadi informannya adalah 1 orang.

### 3. Dokumentasi

Pendokumentasian, dari asal kata dokumen, ketika menerapkan metode pendokumentasian yang berarti dokumen terdokumentasi, peneliti

melihat objek yang terdokumentasi seperti buku, jurnal, sertifikat, aturan, notulen, buku harian, dan lainnya meningkat.<sup>45</sup> Saat pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi ini, peneliti mengumpulkan data pendukung sebanyak mungkin dalam penelitian ini. Hal ini memudahkan penulis untuk menjelaskan dan menjelaskan berbagai topik terkait dan secara ilmiah membenarkan keefektifan dan kemurnian penelitian ini.

Dokumentasi dalam penelitian ini berupa hasil penelitian mengenai bentuk layanan referensi virtual yang digunakan pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry, Perpustakaan Universitas Syiah Kuala, Perpustakaan Universitas Malikussaleh, dan Perpustakaan Universitas Teuku Umar dalam bentuk *screenshoot*-an gambar yang diperoleh dari website masing-masing Perpustakaan.

### **G. Analisis Data**

Analisis informasi mengkategorikan informasi berdasarkan variabel dan jenis responden, merangkum informasi dari semua variabel responden, memberikan informasi tentang setiap variabel yang diselidiki, dan menanggapi rumusan masalah. Lakukan perhitungan dan lakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.<sup>46</sup> Analisis data bertujuan meringkaskan data dalam format yang mudah dipahami. Setelah mengumpulkan data dari lapangan dengan menggunakan penulis mengolah

---

<sup>45</sup> Arikunto, S. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2013), 201.

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung : Alfabeta, CV, 2017), 207.

serta menganalisis data menggunakan metode penelitian di atas dalam beberapa langkah. Tahapan analisis data adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Proses seleksi difokuskan pada reduksi data, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang dihasilkan dari catatan lapangan.

2. Penyajian data

Penyajian data yang menyajikan sekumpulan informasi terstruktur yang menarik kesimpulan dan memberi kesempatan untuk bertindak.

3. Buatlah kesimpulan

Kesimpulan penelitian kualitatif dibuat untuk seseorang dapat menjawab pernyataan pertanyaan yang telah dirumuskan dari awal, tetapi seperti yang disebutkan di atas, pernyataan pertanyaan dalam penelitian kualitatif dan pertanyaan masih bersifat sementara dan tidak dapat dikembangkan lebih lanjut. Penelitian selanjutnya ada di lapangan.<sup>47</sup>

Adapun tahap sementara yang peneliti lakukan dalam melakukan analisis data dalam riset ini adalah :

- a. Mencatat data yang diperoleh dari hasil wawancara dilapangan.
- b. Menarik kesimpulan dari hasil wawancara dan menyusunnya menjadi laporan penelitian.

---

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2018), 252-253

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Website Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Aceh

1. Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry (UIN Ar-Raniry)

Website Perpustakaan UIN Ar-Raniry dibuat pada tahun 2019 dan UPT Perpustakaan Ar-Raniry Banda Aceh didirikan pada tahun 1963. Perpustakaan ini merupakan bagian integral dari Tridharma PT dan menyediakan dan mendistribusikan kepada masyarakat UIN Ar-Raniry 7 jam sehari, 3 jam malam, dan informasi akademik tentang ibadah hari Sabtu dan Minggu. Adapun URL website Perpustakaan UIN Ar-Raniry dapat di akses di <http://library.ar-raniry.ac.id/>

Pada website perpustakaan ini terdapat beberapa menu diantaranya yaitu: (1) Beranda terdiri dari jadwal layanan; (2) Tentang, terdiri dari (sejarah UPT Perpustakaan, visi dan misi, tujuan, struktur organisasi, tupoksi, program sasaran, dan kegiatan); (3) Layanan, terdiri dari (sistem layanan, jenis pelayanan, penutupan layanan perpustakaan, keanggotaan, kebijakan sirkulasi, dan tata tertib UPT Perpustakaan); (4) Koleksi; (5) Regulasi, terdiri dari (policy dan UU Peraturan Perpustakaan); (6) Unduh, terdiri dari pengunduhan jurnal dan jurnal internasional; (7) Galeri; dan (8) Situs, terdiri dari (Universitas, OPAC, Repository, ebscohost, gale, proquest, PDF Drive, dan ebook).

## 2. Website Perpustakaan Universitas Syiah Kuala (USK)

Perpustakaan Universitas Syiah Kuala (USK) didirikan pada tahun 1970. Saat ini, terhitung Januari 2022 Perpustakaan Universitas Syiah Kuala memiliki koleksi sebanyak 75.114 judul atau 122.339 eksemplar. Adapun URL website Perpustakaan Unsyiah dapat di akses di :

<https://library.unsyiah.ac.id/>

Website Perpustakaan USK memiliki menu sebagai berikut, yaitu: (1) Profil, terdiri dari (sejarah, visi dan misi, struktur, gallery, fasilitas, jam layanan, dan sertifikasi); (2) Document, terdiri dari (renstra dan kalender akademik); (3) Statistik, terdiri dari (statistik perpustakaan dan data akreditasi prodi); (4) Majalah Librisyiana; (5) Berita, terdiri dari (news, pengumuman, dan kegiatan); (6) Jurnal, terdiri dari (jurnal electronic dan jurnal terakreditasi Nasional 2018); (7) Event terdiri dari LOCT 2020; dan (8) Kalender.

## 3. Website Perpustakaan Universitas Malikussaleh (Unimal)

Website Perpustakaan UNIMAL diciptakan pada tahun 2016, UPT Perpustakaan Unimal didirikan pada tahun 1986 dengan berdirinya Unimal. UPT Perpustakaan Unimal yang dikenal dengan Pustaka Malikussaleh merupakan perpustakaan utama, dan diharapkan perpustakaan UPTMalikussaleh dapat menerapkan sistem perpustakaan digital berbasis pengguna. Adapun URL website Perpustakaan Unimal dapat di akses di : <http://library.unimal.ac.id>

Website Perpustakaan Unimal menyediakan menu sebagai berikut, yaitu: (1) Beranda, terdiri dari contact information; (2) Profil, terdiri dari (sejarah, visi dan misi, tujuan dan sasaran, struktur organisasi, uraian tugas, kegiatan, jadwal layanan, dan staf perpustakaan); (3) Layanan, terdiri dari (keanggotaan, sirkulasi, referensi, akses journal, dan bebas pustaka); (4) Berita; (5) Dokumen, terdiri dari (renstra, peraturan, dan SOP); dan (6) Data, terdiri dari (data koleksi buku, data koleksi skripsi, data koleksi jurnal, dan data koleksi repository).

#### 4. Website Universitas Teuku Umar (UTU)

Website Perpustakaan UTU diciptakan pada tahun 2016, Perpustakaan UTU memiliki fungsi dan peran yang sangat berarti serta sentral dalam penyediaan sumber- sumber data serta aktivitas akademik yang lain yang diperlukan sivitas akademika. Adapun URL Perpustakaan UTU dapat di akses di : <http://perpus.utu.ac.id/>

Website Perpustakaan UTU menyediakan menu sebagai berikut, yaitu: (1) Home; (2) Tentang Kami terdiri dari (sambutan kepala perpustakaan, sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, dan pustakawan dan staf); (3) Layanan terdiri dari (Tata tertib, jam buka, fasilitas, dan WA *service center*); (4) Koleksi Digital terdiri dari (repository, OPAC, e-book, e-library, e-journal, dan jurnal); (5) Bebas Pustaka terdiri dari (persyaratan dan bebas pustaka online); (6) Pemustaka terdiri dari (daftar online, cek pinjaman, usul buku, dan syarat menjadi anggota perpustakaan); (7) Masukan dan Saran, dan; (8) Hubungi Kami.

## B. Hasil Penelitian

### 1. Bentuk Layanan Referensi Virtual yang Tersedia pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Aceh

Berdasarkan hasil observasi penulis tentang ketersediaan layanan referensi virtual pada 4 (empat) website Perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh, seperti website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Perpustakaan Universitas Syiah Kuala, Perpustakaan Universitas Malikussaleh, dan Perpustakaan Universitas Teuku Umar. Maka hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

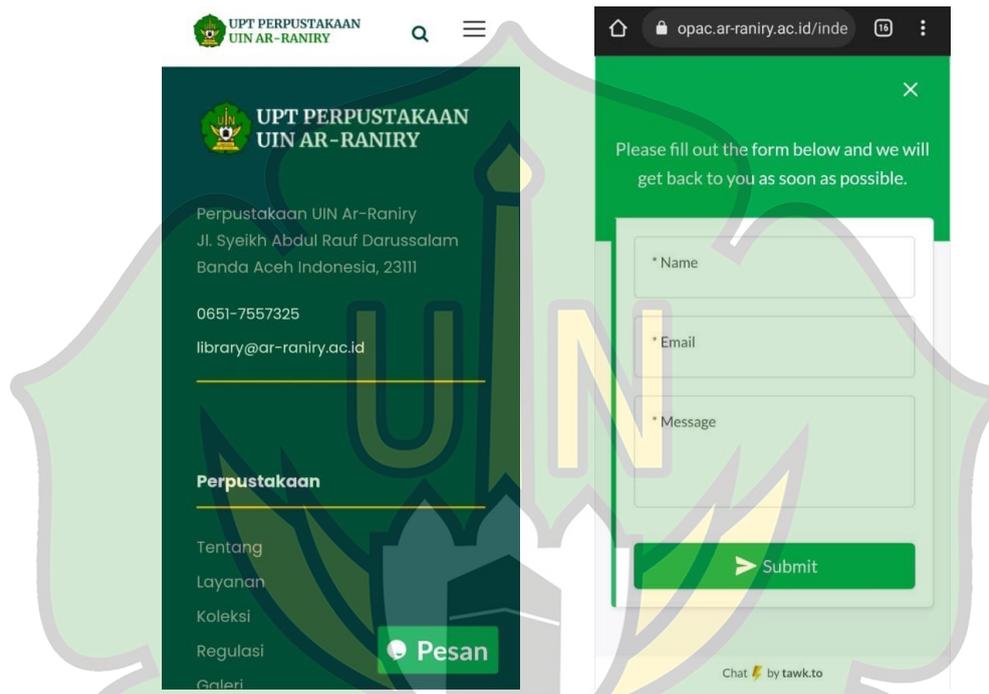
Tabel 4.1 Bentuk layanan referensi virtual perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh

No.	Nama Perpustakaan	Jenis Layanan Referensi Virtual
1.	Universitas Islam Negeri Ar-raniry	<i>Live chat</i> , Telepon, Email
2.	Universitas Syiah Kuala	Email, Telepon, <i>Service desk</i> Telegram, dan <i>Helpdesk</i> WhatsApp.
3.	Universitas Malikussaleh	Telepon, Email.
4.	Universitas Teuku Umar	<i>Berbincang dengan</i> pustakawan.

Sumber: Data diolah (2022)

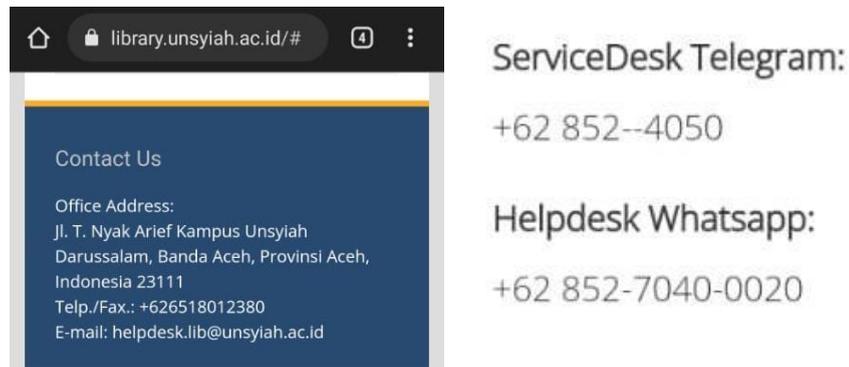
Dari tabel di atas menunjukkan bahwasannya website Perpustakaan Universitas Syiah Kuala memiliki lebih banyak layanan referensi virtual jika dibandingkan dengan website Perpustakaan UIN, UNIMAL, dan UTU.

Layanan referensi virtual pada website Perpustakaan UIN Ar-Ranirry Banda Aceh yang tersedia yaitu Layanan refensi virtual berbentuk *live chat*, Telepon, dan Email. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada gambar *screenshot* di bawah ini.



Gambar 4.1 Layanan Referensi Virtual Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-raniry

Sementara itu, layanan referensi virtual pada website Perpustakaan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh yang tersedia yaitu Email dan Telepon. Selain itu, di Universitas Syiah Kuala juga terdapat layanan referensi virtual lainnya yaitu *Servicedesk Telegram*, dan *Helpdesk WhatsApp*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar *screenshot* di bawah ini.



Gambar 4.2 Layanan Referensi Virtual Perpustakaan Universitas Syiah Kuala

Lebih lanjut, layanan referensi virtual pada website Perpustakaan Universitas Malikussaleh Lhokseumawe yang tersedia yaitu Telepon dan Email. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar *screenshot* di bawah ini.



Gambar 4.3 Layanan Referensi Virtual Perpustakaan Universitas Malikussaleh

Layanan referensi virtual pada website Perpustakaan Universitas Teuku Umar (UTU) Meulaboh, Aceh Barat yang tersedia yaitu *Berbincang dengan pustakawan*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar *screenshot* di bawah ini.

**JAM BUKA**

SENIN - K

Open : 08

Break : 12

Close : 16

JUM'AT :

Open : 08

BERBINCANG DENGAN PUSTAKAWAN

Masukkan nama sebelum memulai obrolan

NAMA ANDA :

Start Conversation

Gambar 4.4 Layanan Referensi Virtual Perpustakaan Universitas Teuku Umar

Berdasarkan hasil observasi yang terdapat pada website, dapat penulis simpulkan bahwa dari keseluruhan layanan referensi virtual yang terdapat pada website Perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh. Layanan referensi virtual berupa Email dan Telepon digunakan oleh 3 Perpustakaan perguruan tinggi negeri yaitu Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Universitas Syiah Kuala, dan Universitas Malikussaleh. Sementara itu, untuk layanan referensi virtual berupa *Live chat* dan *Berbincang dengan pustakawan* digunakan oleh 2 Perpustakaan perguruan tinggi Negeri yaitu Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, dan Universitas Teuku Umar. Selanjutnya, untuk layanan referensi virtual berupa *Servicedesk telegram* dan *Helpdesk WhatsApp* hanya digunakan oleh perpustakaan Universitas Syiah Kuala.

Dengan demikian, berdasarkan data yang telah didapatkan sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa bentuk layanan referensi virtual yang terdapat pada 4 website Perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh adalah termasuk dalam kategori jenis layanan referensi virtual Asynchronous yaitu layanan referensi virtual dimana pemustaka tidak secara langsung mendapatkan

jawaban dari pertanyaan yang sudah dikirimkan, karena perlu waktu untuk menjawab.

## **2. Ketersediaan Layanan Referensi Virtual pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Aceh**

Bersumber pada hasil wawancara yang penulis jalani dengan pengelola *website* perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh.

### a. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

Menurut keterangan informan di *website* Perpustakaan UIN Ar-Raniry memiliki layanan referensi virtual. Layanan referensi virtualnya selama ini berjalan dengan lancar dan terdapat pemustaka yang menghubungi pustakawan melalui layanan tersebut. Adapun layanan yang paling sering digunakan pemustaka adalah Email. Sebagian pemustaka juga menggunakan *Live chat* akan tetapi tidak ramai atau hanya sebagiannya saja. Pada umumnya para pemustaka untuk berkomunikasi lebih sering secara tatap muka. Pada ketersediaan layanan referensi virtual ini menurut keterangan informan juga terdapat kendalanya yaitu ketika pemustaka menghubungi pustakawan melalui *Live chat* pustakawan jarang membalasnya bahkan ada pertanyaannya yang tidak dibalas, sehingga membuat pemustaka lebih senang berkomunikasi secara tatap muka.<sup>48</sup>

Sementara itu, informan yang lain juga memberikan keterangan bahwa di *website* Perpustakaan UIN Ar-Raniry memiliki layanan referensi virtual. Layanan tersebut berupa email, telepon, *live chat*. Menurut

---

<sup>48</sup>Wawancara dengan nforman Bapak Mahendar selaku T Support di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh pada tanggal 25 Juni 2022.

keterangan informan juga menyatakan bahwa layanan referensi virtual yang paling sering digunakan ialah *live chat* dan email. Adapun hal yang sering ditanyakan oleh pemustaka ketika menghubungi layanan email yaitu tentang ketersediaan buku, mengenai denda buku, serta hal-hal yang sudah lama mereka konfirmasi dari situs. Menurut keterangan informan juga bahwa selama ini terdapat pemustaka yang menghubungi layanan referensi virtual dan berjalan lancar. Akan tetapi untuk layanan referensi virtual Telepon belum pernah ada pemustaka yang menghubunginya dengan alasan yang tidak diketahui oleh pustakawan. Layanan yang paling sering digunakan pemustaka adalah Email. Selain itu informan juga menjelaskan bahwa dalam pelayanan referensi virtual ini memiliki kendala, dimana belum adanya admin khusus yang bertanggung jawab perihal layanan referensi virtual tersebut.<sup>49</sup>

b. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala

Pada penelitian di website Perpustakaan USK penulis mengalami kendala dalam mendapatkan data dari informan, hal ini disebabkan Perpustakaan USK menolak untuk melakukan penelitian.

Berdasarkan hasil data secara eksternal, penulis melihat bahwa bentuk layanan referensi virtual di Perpustakaan USK termasuk lengkap. Namun dalam pelaksanaannya masih kurang memadai dalam artian respon dari pustakawan agak terlambat. Seperti halnya layanan referensi virtual Email. Penulis pernah mencoba menghubungi pustakawan pada akhir tahun 2021,

---

<sup>49</sup> Wawancara dengan nforman Bapak Tama selaku Mantan Staff T Support di Perpustakaan UIN Ar-raniry Banda Aceh pada tanggal 25 Juni 2022.

namun sampai saat ini tidak ada respon atas pertanyaan penulis dari pihak perpustakaan.

Selanjutnya pada tanggal 3 Juni 2022 penulis mencoba menghubungi kembali pustakawan melalui Email, akan tetapi hasil yang penulis dapatkan sama saja seperti waktu pertama kali penulis lakukan, dimana sampai saat ini masih tidak ada respon dari pihak perpustakaan.

Layanan Telepon yang dilampirkan pada website Perpustakaan USK tersebut juga sudah beberapa kali dihubungi, akan tetapi tidak pernah terhubung. Begitu juga dengan layanan "*Servicedesk telegram*" yang hanya dilampirkan pada website. Namun, pada pelaksanaannya ketika penulis memeriksa kontak nomor tersebut tidak ada pada telegramnya.

Hanya layanan "*Helpdesk Whatsapp*" yang mendapat respon cepat dan baik dari pustakawan Perpustakaan USK.

c. Perpustakaan Universitas Malikussaleh (UNIMAL)

Menurut keterangan informan di website Perpustakaan UNIMAL memiliki layanan referensi virtual yang tersedia di website. Layanan yang sering digunakan adalah Email. Menurut keterangan informan juga dulu ada pemustaka yang menghubungi layanan ini melalui email. Pihak yang menghubungi layanan tersebut yaitu dosen, adapun penanggung jawabnya yaitu kepala perpustakaan UNIMAL langsung. Dari pihak mahasiswa juga terdapat pemustaka yang menghubungi layanan referensi virtual tersebut, akan tetapi jarang dilakukan. Setelah adanya peralihan jabatan, yang bertanggung jawab terhadap email tersebut beralih kepada pustakawan.

Namun, setelah adanya peralihan jabatan sampai saat ini belum ada lagi pemustaka yang menghubungi pustakawan melalui layanan referensi virtual email. Sementara nomor telepon yang dilampirkan pada website tersebut digunakan berupa nomor kantor rektorat dan bukan nomor khusus perpustakaan, sehingga pihak pustakawan tidak mengetahui apakah ada pemustaka yang menghubungi atau tidak. Adapun pertanyaan yang sering ditanyakan oleh para pemustaka yaitu perihal *repository*, dan cara mengupload tulisan ke *repository*. Selain itu para pemustaka juga menanyakan cara penggunaan *e-journal*, *EBSCO* dan *Pro Quest*. Para pemustaka menanyakan password dan cara akses untuk masuk ke akunnya. Pada layanan referensi virtual di Perpustakaan UNIMAL memiliki kendala yaitu kurangnya promosi dari perpustakaan yang memberitahukan kepada pemustaka bahwa terdapat layanan yang bisa digunakan tanpa bertatap muka untuk mendapatkan informasi.<sup>50</sup>

d. Perpustakaan Universitas Teuku Umar

Menurut keterangan informan di website Perpustakaan UTU memiliki layanan referensi virtual. Menurut keterangan informan juga bahwa selama ini tidak ada pemustaka yang menghubungi layanan tersebut dikarenakan nomor telepon yang dilampirkan di website adalah nomor kepala perpustakaan yang dulu, sehingga para pustakawan tidak mengetahui apakah ada pemustaka yang menghubungi nomor Telepon tersebut. Informan ini juga menambahkan bahwa layanan referensi virtual

---

<sup>50</sup> Wawancara dengan nforman bu Sri Rezeki selaku Pustakawan Ahli Muda dan sebagai ketua divisi penjaminan mutu di Perpustakaan UNIMAL pada tanggal 25 Juni 2022.

berbentuk berbincang dengan pustakawan maupun email sampai saat ini juga tidak ada yang menghubungi untuk mencari informasi terkait perpustakaan. Sementara kendala yang dialami oleh pihak perpustakaan tidak ada kendala yang begitu serius, hanya saja kurang promosi perpustakaan maupun kurangnya sosialisasi dengan mahasiswa. Sehingga masih banyak pemustaka yang belum mengetahui mengenai layanan tersebut. Selain itu kendala yang mereka alami juga tidak ada karyawan khusus yang mengelola website yang ahli IT dibidang perpustakaan.

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.1, didapatkan hasil bahwa layanan referensi virtual yang digunakan pada ke-4 (empat) Perpustakaan perguruan tinggi Negeri di Aceh menggunakan layanan berbentuk Web (Live Chat, Telepon, Servicedesk Telegram, Helpdesk WhatsApp, Berbincang dengan Pustakawan dan Email. Tidak hanya itu, pada Perpustakaan Universitas Syiah Kuala terdapat layanan referensi virtual lainnya yang tidak dimiliki oleh Perpustakaan UIN, UNIMAL, dan UTU, layanan tersebut berupa, *Servicedesk Telegram*, dan *Helpdesk WhatsApp*. Pada ke-4 (empat) Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Aceh ini yang paling sering dan aktif digunakan ialah layanan referensi berbentuk Email.

Perpustakaan menawarkan berbagai bentuk presentasi Layanan Referensi Virtual untuk menjangkau calon pengguna dan menyediakan layanan meskipun mereka memiliki waktu terbatas untuk datang ke perpustakaan. Peran pustakawan referensi di sini ialah untuk mengarahkan pengguna untuk

menemukan sumber yang mereka butuhkan untuk menjalankan fungsi perpustakaan mereka secara optimal.

Dari hasil penelitian tersebut terlihat bahwa pada ke empat Perpustakaan ini menggunakan layanan referensi virtual berdasarkan teori Asynchronous. Menurut teori Asynchronous ini, dalam layanan referensi Asynchronous terdapat waktu tunda antara pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diberikan dikarenakan mayoritas perpustakaan di wilayah Indonesia tidak beroperasi selama 24 jam.<sup>51</sup>

Layanan referensi Asynchronous dikenal dengan bentuk Email, bentuk Web, dan *Ask a service*.<sup>52</sup> Akan tetapi pada ke-empat Perpustakaan perguruan tinggi di wilayah Aceh ini menggunakan dua bentuk layanan referensi Asynchronous, yaitu layanan berbentuk Email dan Web.

Seperti kita ketahui bahwa layanan referensi bentuk E-mail dapat memudahkan pengguna. Ketika pengguna mengirimkan pertanyaan atau permintaan ke pustakawan atau departemen layanan pertanyaan yang ditunjuk khusus melalui email biasa. Pustakawan dapat meminta klarifikasi sesuai kebutuhan dan membalas melalui email, telepon, atau faks. Selain itu, mudah digunakan dari sudut pandang pustakawan referensi berbasis email dan tidak memerlukan pelatihan tambahan.<sup>53</sup>

---

<sup>51</sup> Devi, Katrin Setio, and Indira Irawati. "Tren Layanan Referensi Virtual Studi Kualitatif Pada 12 Website Perpustakaan di Pulau Jawa." *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 4, no 2 (2020): 150-151.

<sup>52</sup> Arya dan Mishra (dalam Handini, Aprilia Yusli. *Inovasi Layanan Referensi Perpustakaan Berbasis Live Chat*. Diss. Universitas Brawijaya (2018), 21-23.

<sup>53</sup> Devi, Katrin Setio, and Indira Irawati. "Tren Layanan Referensi Virtual Studi Kualitatif Pada 12 Website Perpustakaan di Pulau Jawa." *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 4, no 2 (2020): 151.

Sementara layanan referensi berbentuk web juga dianggap memudahkan pengguna, Di sini, pengguna dapat mengklik tombol di situs web perpustakaan secara langsung untuk melihat formulir di mana mereka dapat memasukkan pertanyaan mereka. Informasi spesifik lainnya (nama, alamat email, dll.) harus disertakan dengan pertanyaan. Formulir yang telah diisi dikirimkan ke perpustakaan dengan mengklik tombol Kirim (atau Kirim, dll.). Perpustakaan dapat mengunggah data melalui email, telepon, faks, atau surat. Selain kemudahan di atas, layanan referensi berbasis web menyediakan format terstruktur yang memudahkan penyusunan pertanyaan.<sup>54</sup>

Website Perpustakaan dan Layanan Perpustakaan Negara Jawa Tengah Sebagai contoh, media informasi virtual dapat ditemukan pada halaman utama website Perpustakaan dan Perpustakaan Negara Jawa Tengah (<http://arpusda.jatengprov.go.id/>). Informasi di halaman utama adalah melalui email. Saat Anda berhenti menggulir, informasi email akan ditampilkan ke atas dan ke bawah. Ada menu "Permintaan" di bagian atas. Beberapa tautan tidak berfungsi dengan baik, tetapi ada juga ikon media sosial di bagian atas. Bagian atas berisi salah satunya, menu Hubungi Kami, yang terdapat di setiap halaman situs yang di-scroll.<sup>55</sup>

Mengklik tautan ini akan membawa seseorang ke halaman baru yang berisi tautan Formulir Kontak selain bagian Kontak yang sama dengan informasi di bagian bawah halaman, tetapi tanpa alamat email. Tautan Formulir Kontak membuka formulir online di halaman yang sama yang berisi

---

<sup>54</sup> *Ibid.*, 151-152.

<sup>55</sup> Wicaksono, A, "Layanan Referensi Virtual: Studi Kualitatif atas Enam Website Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Media Pustakawan* 25, no. 3 (2018): 62-63

bidang yang terdiri dari nama, email, judul, dan pesan. "Kirim Email" ditampilkan di bagian bawah "Formulir Permintaan". Sangat mudah untuk menemukan email dengan informasi media dan tautan "hubungi kami". Informasi ini ditempatkan di halaman utama dan semua halaman lain dari situs web. Media virtual melalui email dan formulir kontak dapat dilihat pada hari Senin s/d Sabtu pukul 07.00 s/d 18.00 dan Minggu pukul 09.00 s.d 15.00 pada jam kerja WIB. Jam kerja ini ditampilkan di bagian bawah halaman utama. Ukuran font alamat email tersebut terlihat seperti teks di situs web lain. peneliti menemukan dua email, [admin@arpusda.jatengprov.go.id](mailto:admin@arpusda.jatengprov.go.id) di bagian bawah halaman dan [info@arpusda.jatengprov.go.id](mailto:info@arpusda.jatengprov.go.id) di bagian atas. Alamat email ini menentukan alamat email umum serta layanan perpustakaan.<sup>56</sup>

Email menghilangkan hambatan psikologis yang mencegah Seorang pembaca yang pemalu mengajukan pertanyaan. Selain itu, tidak semua pengguna memiliki kemampuan komunikasi verbal yang baik. Lebih fleksibel untuk mengajukan pertanyaan secara tertulis. Dari perspektif perpustakaan, alat email yang pada dasarnya gratis ini mudah diakses dan digunakan siapa saja, dan menggunakan email tidak memerlukan pelatihan tambahan, sehingga menghemat biaya operasional. Email tidak dikirim secara real time, memungkinkan pustakawan referensi menghabiskan lebih banyak waktu mengumpulkan jawaban atas pertanyaan pengguna. Sebagian besar perpustakaan web yang kami selidiki menunjukkan bahwa layanan referensi virtual ditujukan bagi pengguna yang mempunyai waktu terbatas untuk

---

<sup>56</sup> *Ibid.*, 54-64.

mengakses perpustakaan. Dengan layanan ini, perpustakaan ingin menghapus batas waktu, sehingga pengguna dapat bertanya kapan saja serta menjawab kapan saja sempatnya.<sup>57</sup>

Mayoritas perpustakaan yang dipilih menggunakan alamat email publik perpustakaan. Ini menunjukkan bahwasannya pengguna tidak hanya dapat berbicara dengan pustakawan, tetapi juga mengajukan pertanyaan umum yang tidak terkait dengan layanan perantara. Ini bisa menjadi pertanyaan tentang siapa pustakawan yang membalas email itu. Tentu saja, email tidak bisa dibuka sembarangan atau oleh semua staf perpustakaan. Jika pustakawan referensi bertanggung jawab atas email, pertanyaan tentang layanan referensi boleh saja. Namun, jika email berisi pertanyaan umum, beban kerja pustakawan referensi menjadi dua kali lipat. Sebaliknya, jika dikelola oleh pustakawan TI, pertanyaan harus diurutkan berdasarkan jenisnya dan kemudian didistribusikan ke area atau departemen tempat pengguna bertanya. Ini membutuhkan waktu dan usaha.<sup>58</sup>

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian oleh Wicaksono, dimana bentuk layanan referensi virtual yang diterapkan pada Perpustakaan Universitas Surabaya (UBAYA) yaitu pelayanan melalui email. Selain itu, Perpustakaan Universitas Indonesia (UI) juga menggunakan layanan referensi

---

<sup>57</sup> Devi, Katrin Setio, and Indira Irawati. "Tren Layanan Referensi Virtual Studi Kualitatif Pada 12 Website Perpustakaan di Pulau Jawa." *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 4, no 2 (2020): 154.

<sup>58</sup> *Ibid.*, 155.

Email. Perpustakaan Universitas Kristen (UK) Petra Surabaya menggunakan layanan referensi email.<sup>59</sup>

Artinya layanan referensi virtual yang telah diterapkan di Perpustakaan perguruan tinggi di wilayah Indonesia yaitu telah banyak menerapkan model layanan referensi virtual Asynchronous yakni melalui Web dan Email.

Berdasarkan hasil penelitian dapat kita lihat bahwa indikator ketersediaan fitur layanan referensi virtual di website perpustakaan UIN, USK, UNIMAL, dan UTU bahwa benar adanya, sehingga pemustaka dapat dengan mudah mengakses setiap layanan yang tersedia di website, dikarenakan layanan tersebut memang benar adanya. Berdasarkan hasil perolehan, penulis temukan bahwa pada ketersediaan layanan yang ada bahwa indikator layanan yang disediakan berupa Web (Live Chat, Telepon, Servicedesk Telegram, Helpdesk WhatsApp, Berbincang dengan Pustakawan dan Email). Sehingga para pemustaka bebas memilih layanan yang ingin diakses yang paling mudah dan tidak menghambat para pemustaka dalam proses peminjaman buku, proses pengembalian buku, proses pencarian atau mengakses berbagai referensi di perpustakaan tersebut.

Akan tetapi pada berbagai indikator layanan tersebut, yang banyak dihubungi oleh pemustaka ialah layanan berbentuk Email. Selain itu ada juga layanan web (*live chat* maupun obrolan pustakawan). Sementara layanan telepon, kebanyakan tidak dihubungi dengan berbagai alasan. Untuk layanan referensi virtual pada Perpustakaan USK penulis terkendala dalam

---

<sup>59</sup> Arief, Wicaksono, "Penguatan Layanan Preferensi Virtual Di ndonesia Dalam Rangka Memeperluas Akses Masyarakat Ke Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Media Pustakawan* 24, no. 4 (2017): 25.

memperoleh data, dikarenakan Perpustakaan USK menolak untuk melakukan penelitian. Berdasarkan hasil data eksternal yang penulis dapatkan bahwa Perpustakaan USK hanya menggunakan layanan "*Helpdesk Whatsapp*" yang mendapat respon cepat dari pustakawan Perpustakaan USK. Sementara yang lainnya tidak aktif digunakan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis sampai pada suatu kesimpulan:

1. Bentuk layanan referensi virtual pada ke-empat Perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh (Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Ranirry, Universitas Syiah Kuala, Universitas Malikussaleh, dan Universitas Teuku Umar) yaitu Email dan Telepon, *Servicedesk Telegram* dan *Helpdesk WhatsApp*, *Live chat* dan *Berbincang dengan pustakawan*.
2. Layanan referensi virtual pada ke-empat website Perpustakaan perguruan tinggi Negeri di Aceh yang menjadi objek penelitian penulis diketahui bahwa mayoritas layanan referensi virtual yang paling sering digunakan yaitu Email. Sementara itu, dari ke-empat website Perpustakaan perguruan tinggi Negeri di Aceh yang tersedia layanan *Servicedesk telegram* dan *Helpdesk WhatsApp* hanya ada di website Perpustakaan Universitas syiah kuala. Namun, untuk website Perpustakaan Universitas Syiah kuala hanya layanan "*Helpdesk Whatsapp*" yang mendapat respon cepat dan baik dari pustakawan. Sementara yang lainnya tidak aktif digunakan. Selanjutnya, yang membedakan antara website Perpustakaan Teuku umar dengan Perpustakaan lainnya, website Perpustakaan Teuku umar hanya memiliki layanan "*Berbincang dengan pustakawan*". Akan tetapi, pada

ketersediaannya sampai saat ini tidak terdapat pemustaka yang menghubungi pustakawan melalui layanan tersebut.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan saran dari penulis :

1. Perpustakaan Universitas Islam negeri Ar-Raniry, Universitas Syiah Kuala, Universitas Malikussaleh, dan Universitas Teuku Umar disarankan pihak Perpustakaan melakukan promosi agar para pemustaka mengetahui bahwa terdapat layanan yang bisa digunakan tanpa bertatap muka.
2. Penulis menyarankan pada ketersediaan layanan referensi virtual di Perpustakaan perguruan tinggi Negeri di Aceh :
  - a. Perpustakaan Universitas Islam negeri Ar-Raniry disarankan agar para pustakawan lebih aktif dalam melayani pemustaka melalui layanan referensi virtual yaitu dengan merespon pertanyaan dari pemustaka. Selain itu diharapkan juga adanya admin khusus yang bertanggung jawab perihal layanan referensi virtual tersebut untuk memudahkan pemustaka.
  - b. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala disarankan agar seluruh layanan referensi virtual yang telah disediakan pada Perpustakaan agar lebih aktif digunakan dan merespon ketika ada pemustaka yang menghubunginya. Selain itu juga diharapkan kedepannya jika ada mahasiswa yang ingin melakukan riset/penelitian agar diberi izin untuk perbaikan kualitas maupun mutu perpustakaan.

- c. Perpustakaan Universitas Malikussaleh disarankan agar nomor telepon yang dilampirkan pada website Perpustakaan segera diganti dengan nomor Telepon yang dapat dihubungi oleh pemustaka. Disarankan juga pihak Perpustakaan melakukan promosi agar para pemustaka mengetahui bahwa terdapat layanan yang bisa digunakan tanpa bertatap muka.
- d. Perpustakaan Universitas Teuku Umar disarankan agar kedepannya lebih aktif lagi dalam menggunakan layanan referensi virtual yang sudah tersedia di website, dan kedepannya diharapkan agar menyediakan admin khusus yang bertanggung jawab terhadap layanan referensi virtual.
- e. Bagi peneliti berikutnya agar menambah lebih banyak objek dalam penelitian layanan referensi virtual di Perpustakaan Perguruan Tinggi. Agar memudahkan pemustaka dirapkan juga peneliti berikutnya dapat melakukan riset juga pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta, baik itu peneliti di wilayah Aceh maupun seluruh wilayah Indonesia

## DAFTAR PUSTAKA

- Adela, Vivi Elvira. "Evaluasi Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan Universitas Medan Area." *Skripsi S-1*, Universitas Sumatera Utara, 2019.
- Agustinova, Danu Eko. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Calpulis, 2015.
- Arifin, R. "Peran Pengelola Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Univeristas Fajar Makassar." *PhD Thesis*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2015.
- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta, 2013.
- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
- Arwendria, A. "Identifikasi kompetensi pustakawan digital berdasarkan analisis pekerjaan pustakawan dari tahun 2016-2018 di Indonesia." *Maktabatuna* 1, no. 1 (2019): 24–38
- Azhar, A., M. Badrul dan A. Akmaludin. "Penerapan Voice Over Internet Protokol (Voip) untuk optimalisasi jaringan pada Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional." *Prosisko: Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer* 5, no. 1 (2018), 36-

- Azmi, N. A. M., A. Noorhidawati dan M. Y. I. Aspura, M. "Librarians' behavioral performance on chat reference service in academic libraries: Perceived importance vs actual practices." *Malaysian Journal of Library & Information Science* 2 no. 3 (2017): 19–33.
- Berube, L. *Digital reference overview: An issue paper from the Networked Services Policy Task Group*, (2003)
- Cahyono, Teguh Yudi. Fungsi Perpustakaan Sebagai Penyedia Informasi. *Jurnal Perpustakaan*, (2017).
- Cassell, K. A. & Hiremath, U. *Reference and information services: an introduction*. Chicago: Neal Schuman, 2013.
- Chowdhury, G., dan S. Margariti, S. "Digital reference services: A snapshot of the current practices in Scottish libraries." *Library Review* (2004), 50-60
- Connaway, L. S., dan M. L. Radford. *Seeking synchronicity: revelations and recommendations for virtual reference*. Dublin OH: OCLC Research, 2011. Diakses dari <http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/synchronicity/full.pdf>.
- Darmono. *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Grafindo, 2007. N I R Y
- Diamond, Wendy dan Barbara Pease. "Digital reference: A case study of question types in an academic library." *Reference Services Review* 29, no. 3 (2001): 210-219. doi:10.1108/EUM0000000005663, 210-219
- Diana, M. "Transformasi Perpustakaan berbasis teknologi menuju Perpustakaan masa depan." *LIBRARIA: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, (2016): 83–96
- Firmansyah, A. A. "Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses kemas ulang informasi di Perpustakaan Utsman bin Affan Universitas Muslim

- Indonesia.” *PhD Thesis*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2016.
- Handini, Aprilia Yusli. *Inovasi Layanan Referensi Perpustakaan Berbasis Live Chat*. Diss. Universitas Brawijaya, 2018.
- Hasriani. “Analisis Sistem Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Dinas Pendidikan Sulawesi Selatan”. *PhD Thesis*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017.
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium), 2019.
- Herlyana, Y. *Peran pustakawan dalam proses pembelajaran di Sekolah SMAN 81 Jakarta*, 2018.
- Hui, Lin S, Zhao YS, Zhou DX, Zhou FC, Xu F. “Coronavirus disease 2019 (COVID-19): cytokine storms, hyper-inflammatory phenotypes, and acute respiratory distress syndrome.” *Genes Dis* 7, no. 4 (Desember 2020): 520-527. doi: 10.1016/j.gendis.2020.06.009, 520-527
- Janes, J., D. Carter, dan P. Memmott. “Digital reference services in academic libraries.” *Reference & User Services Quarterly*, (1999): 145–150.
- Kalsum, U. “Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: Sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di Perpustakaan perguruan tinggi.” *IQRA: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (e- Journal)* 10, no. 1 (Mei 2016): 132–146.
- KBBI Online ini dikembangkan oleh Ebta Setiawan © 2012-2021 versi 2.8
- Kern, M.K. *Virtual reference best practices: tailoring services to your library*. Chicago: American Library Association, 2009.

Khatimah, H. "Analisis Pelayanan Referensi Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe." *PhD Thesis*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.

Khobragade dan Shalini R. Lihitkar. "Virtual Reference Service in Libraries of IIM in India: A User Survey." *International Research: Journal of Library and Information Science* 5, no. 3 (2015): 364-383

Khotimah, K. "Urgensi komunikasi profetik pustakawan pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta." *KOMUNIKA* 2, no. 2 (2019): 82-110.

Kiran Kumar Kolthuri, "An Overview Of Virtual Reference Tools, Technologies and Services In Libraries," *International Journal of Library and Information Studies*, 4, no 4 (2014): 104-108.

Kismiyati, Titiek. "Prinsip layanan Perpustakaan dimasa pandemi". *Makalah dipresentasikan dalam webinar 25 Tahun Hari Kunjung Perpustakaan dan Bulan Gemar Membaca*, 15 September 2020.

Knoer, S. *The reference interview today*. California: Libraries Unlimited, 2011.

Kurniawati, A., & Setyadi, A. "Kontribusi pustakawan

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

referensi UPT Perpustakaan dalam mendukung penelitian di Universitas Diponegoro.” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 8. no. 4 (2019): 171–180.

Lancaster, F. W. dan Beth Sandore. *Technology and management in library and information services*. Illinois: Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois, 1997.

Leni Rahmi, “Pengaruh Layanan Internet Terhadap Tingkat Kunjungan Mahasiswa Di Perpustakaan Uin Ar-Raniry”, *Skripsi* Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2017.

Lestari, E. P. *Aksesibilitas Perpustakaan bagi Difabel Berdasarkan pada Standar Ifla di UPT*. Yogyakarta: Balai Layanan Perpustakaan “Grahatama Pustaka” BPAD DIY, 2017.

Lihitkar, S. R. “Establishing a virtual reference service.” *DESIDOC Journal of Library & Information Technology* 31, no. 1 (2011): 31-34.

Luthfiyah, F. “Manajemen Perpustakaan dalam meningkatkan layanan Perpustakaan.” *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 2 (2015): 189–202.

Maulida, M. “Tanggapan Pengguna terhadap Kualitas Pelayanan Referensi di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.” *PhD Thesis*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2017.

Mekarisce, A. Augina. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat.” *Jurnal Ilmiah*

*Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat* 12.3 (2020): 145-151.

Meola, M., dan S. Stormont. "Real-time reference service for the remote user: From the telephone and electronic mail to Internet chat, instant messaging, and collaborative software." *The Reference Librarian* 32 (2000): 29–40.

Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2017.

Murnahayati, M. "Kepantasan Perpustakaan sebagai sumber belajar di Perguruan Tinggi." *Maktabatuna* 1, no. 1 (2019): 76–88.

Nagar, kisan. "an overview of virtual reference tools, technologies and services in libraries," (2014) meningkatkan layanan referensi di Perpustakaan perguruan tinggi." *Shaut Al- Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi* 11, no. 2 (2019):111– 123.

Pendit, P. *Perpustakaan Digital Perguruan Tinggi: Tantangan peningkatan kualitas jasa*, 2008.

Platt, J., & Benson, P. "Improving the virtual reference experience: How closely do academic libraries adhere to RUSA guidelines?" *Journal of Library & Information Services in Distance Learning* 4 no.1–2, (2010): 30–42.

Pnina, Shachaf dan Mary, Snider, "The relationship between cultural diversity and user needs in virtual reference services," *The Journal of Academic Librarianship* 33, no. 3 (2007).

- Pnina Shachaf, Lokman I. Meho, dan Noriko Hara, "Cross-cultural analysis of e-mail reference," *The Journal of Academic Librarianship* 33, no. 2 (2007).
- Prastowo, A. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Diva Press, 2012.
- Qalyubi, Syihabuddin. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2007.
- Qolyubi, et al. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas adab, 2007.
- Rahayuningsih. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Rahayu, Sri, "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat", *Buletin Perpustakaan*, 57 (2017): 103-110.
- Rahma, Elva. *Akses dan Layanan Perpustakaan: teori dan aplikasi*. Kencana, 2018.
- Rahmi, L, and J, R. M. "Pemanfaatan layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Batusangkar." *Alfuad: Jurnal Sosial Keagamaan* 4.2 (2020): 62-75.
- Rahmi, L. "Media komunikasi sebagai akses layanan referensi virtual di Perpustakaan Universitas Indonesia". *Buletin Al-Turas*, 25(1 (2019): 17-36.
- Rahmi, L., Salim, T. S., & Irawati, I, "Di balik wajah perkembangan layanan referensi pada perpustakaan perguruan tinggi", *Record and Library Journal*, 2(2) (2016):105-117.
- Ramadhan, Mohammad Rezcky, and Indira Irawati. "Layanan Referensi Virtual Digital Library Center Metro TV Selama Work From Home." *Bibliotech: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 5, no 1 (2020)

- Reference And User Association. *Guidelines For Implementing And Maintaining Virtual Reference Services*. Approved By RUSA Board, 2017, HTTP//Rusa.Ala.Org/Updates/
- Rifaldi. “Peran Pustakawan Dalam Peningkatan Layanan Referensi Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram”. *PhD Thesis*. Universitas\_Muhammadiyah\_Mataram, 2019.
- Rini asmara “Sistem informasi pengolahan data penanggulangan bencana pada kantor pendagulangan bencana daerah (BPBD) di Kabupaten padang pariaman.” *Jurnal J-Click (Online)* 3, no. 2 (2016): 2541-2469.
- Ritonga, A.R, “Evaluasi layanan referensi virtual instant messaging di Perpustakaan Universitas Bina Nusantara (Binus) Jakarta”. *Skripsi*, Universitas Sumatera Utara (2016).
- Roesch, H. *Digital reference services: State of the art in the focus on quality*. 72<sup>nd</sup> IFLA General Council and Conference, 2006.
- Roy, L., dan Gaylord L. “Asking questions: Considering the patron from direct experience”. *The Reference Librarian* 56, no. 3 (2015): 223–228.
- Roy, L., dan K. Scott. R “Material- mind-method: On the teaching of reference incorporating feminist pedagogies in reference education”. *The Reference Librarian* 61, no. 1 (2020): 70–74.

Rullis, Vita. N, “Pergeseran Layanan Perpustakaan Dalam Lingkungan Informasi Yang Kompleks: Reperesentasi Layanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Andalas (Unand) Padang”. *Maktabatuna* 1, no. 2 (2019): 139-150.

Rusa. “*Guide Reference Virtual Service*”, 2010.

Rutledge, L., S. LeMire, M. Hawks dan A. Mowdood. “Competency-based talent management: Three perspectives in an academic library.” *Journal of Library Administration* 56, no. 3 (2016): 235–250

Sari, H. R., et al. . *Evaluasi Perpustakaan Digital Universitas Sumatera Utara*.

Satibi, I. F. “Evaluasi layanan referensi e-mail Perpustakaan Universitas Indonesia”. *Skripsi*. Universitas Indonesia (2014).

Satibi, I. F. “Evaluasi layanan referensi e-mail Perpustakaan Universitas Indonesia”. *Skripsi*. Universitas Indonesia (2014).

Sekaran, Uma dan Roger Bougie, *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*, Edisi 6, Buku 1, Cetakan Kedua. (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2017).

Sendrian, R., dan Rahmi L. “Pergeseran layanan Perpustakaan perguruan tinggi melalui konsep virtual library (Studi kasus di Perpustakaan Universitas Mercu Buana Jatisampurna).” *Shaut Al- Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Ar- sip dan Dokumentasi* 11, no. 1, (2019): 52–65.

Setiawan, I. “Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Referensi dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai.” PhD Thesis. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2015.

- Shachaf, P., dan Sarah M. Horowitz. "Virtual reference service evaluation: Adherence to RUSA behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines." *Library & Information Science Research* 30, no. 2 (2008):122-137.
- Shaura, Rizkiana Karmelia, Tamara Adriani Salim, and Hendra Kurniawan. "Layanan referensi virtual Perpustakaan Universitas Leiden melalui Perpustakaan KITLV-Jakarta." *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 16, No. 2 (2020) : 253-266.
- Soejono Trimo. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung : RemajaKarya, 1985.
- Sri Ati Suwanto, *Layanan perpustakaan elektronik dengan konsep Library 2.0*, Universitas Diponegoro, 2.
- Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV, 2017. 
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta, 2018.
- Sulistyo Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.

- Susilowati. "Layanan Referensi Virtual Sebagai Strategi Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19." *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan* 1.2 (2021): 60-66.
- Syukrinur. "Pustakawan sebagai komunikator dalam layanan referensi Perpustakaan." *Iqra'* 11, no. 2 (Oktober 2017): 95-103.
- Trott, B., dan H. R. Schwartz. "The application of RUSA standards to the virtual reference interview." *Reference & User Services Quarterly* 54, no. 1 (2014): 8–11.
- Utami, Destiani Putri., Melliani, Dwi., Maolana, Fermim. Niman., Marliyanti, Fitriana., dan Hidayat, Asep. "Iklim Organisasi Kelurahan Dalam Perspektif Ekologi." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1.12 (2021): 2735-2742
- Vaderman, K.K. dan I. Barba. "Reference in 160 characters or less: the role of text messaging in virtual reference services." *Internet Reference Services Quarterly* 19, (2014): 163-179.
- Wahyani, W, "Layanan Referensi Virtual di UPT Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta di Era Pandemi Covid-19". *Al Maktabah* 20, no. 2, (2021).
- Wahyuni. "Persepsi pemustaka tentang layanan referensi Perpustakaan Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan." *PhD Thesis*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017.
- Wardhani, Mifta Olievia. Kompetensi Pustakawan sebagai Wirausahawan Informasi (Infopreneur) di Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)*, 3. 2 (2021).

- Wicaksono, Arief, "Dimensi relasi dalam transaksi referensi di SMS Center Perpustakaan Nasional RI," *Tesis Universitas Indonesia*, (2017): 16. Wicaksono, Arief, "Layanan referensi melalui SMS: Studi literature", *Media Pustakawan* 24, no. 1 (2017): 1-8.
- Wicaksono, Arief. "Layanan Referensi Virtual: Studi Kualitatif atas Enam Website Perpustakaan Umum Provinsi di Pulau Jawa." *Media Pustakawan* 25.3 (2018): 54-64.
- Wicaksono, Arief. "Penguatan layanan referensi virtual di Indonesia dalam rangka memperluas akses masyarakat ke Perpustakaan: implementasi Undang-Undang Perpustakaan." *Media Pustakawan* 24.4 (2017): 19-26.
- Wicaksono, Arief, "SMS reference di Perpustakaan Nasional RI: proyek penelitian pilot", *Record and Library Journal*, 2(2) (2016):140-151.
- Wolfe, Judith A.; Naylor, Ted; and Druke, Jeanetta, "*The Role of the Academic Reference Librarian in the Learning Commons*". (Faculty Publications, UNL Libraries, 2010) : 221.
- Yuliana, Y. "Corona virus diseases (Covid-19): Sebuah tinjauan literatur." *Wellness And Healthy Magazine* 2, no. 1 (2020): 187-192.
- Zuntriana, A. "Remote usability testing portal web of Perpustakaan Nasional Republik Indonesia." *Record and Library Journal* 1, no.1 (2018): 68-76

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Surat Keterangan Pembimbing Skripsi Dari Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh

  
**SURAT KEPUTUSAN**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**NOMOR: 1639/Un.08/FAH/KP.004/11/2021**

**TENTANG**  
**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**Menimbang** : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut;  
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.

**Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;  
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** : SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.

**Kesatu** : Menunjuk saudara :  
1). Mukhtaruddin, M.LIS. ( Pembimbing Pertama )  
2). Asnawi, M.IP. ( Pembimbing kedua )

Untuk membimbing Skripsi mahasiswa  
**Nama** : Putroe Cut Syakila  
**Nim** : 170503012  
**Prodi** : Ilmu Perpustakaan (IP)  
**Judul** : Layanan Referensil Virtual di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Aceh

**Kedua** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh  
Pada Tanggal 01 Nopember 2021

Dekan,  
  
Fauzi

**Tembusan :**  
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh;  
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;  
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;  
5. Arsp

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

**PEDOMAN WAWANCARA**

**A. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-raniry**

**Nama : Bapak Mahendar**

**Jabatan : Staff IT Support**

**Waktu : 31 Mei 2022, Pukul 10.00**

**Tempat : Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

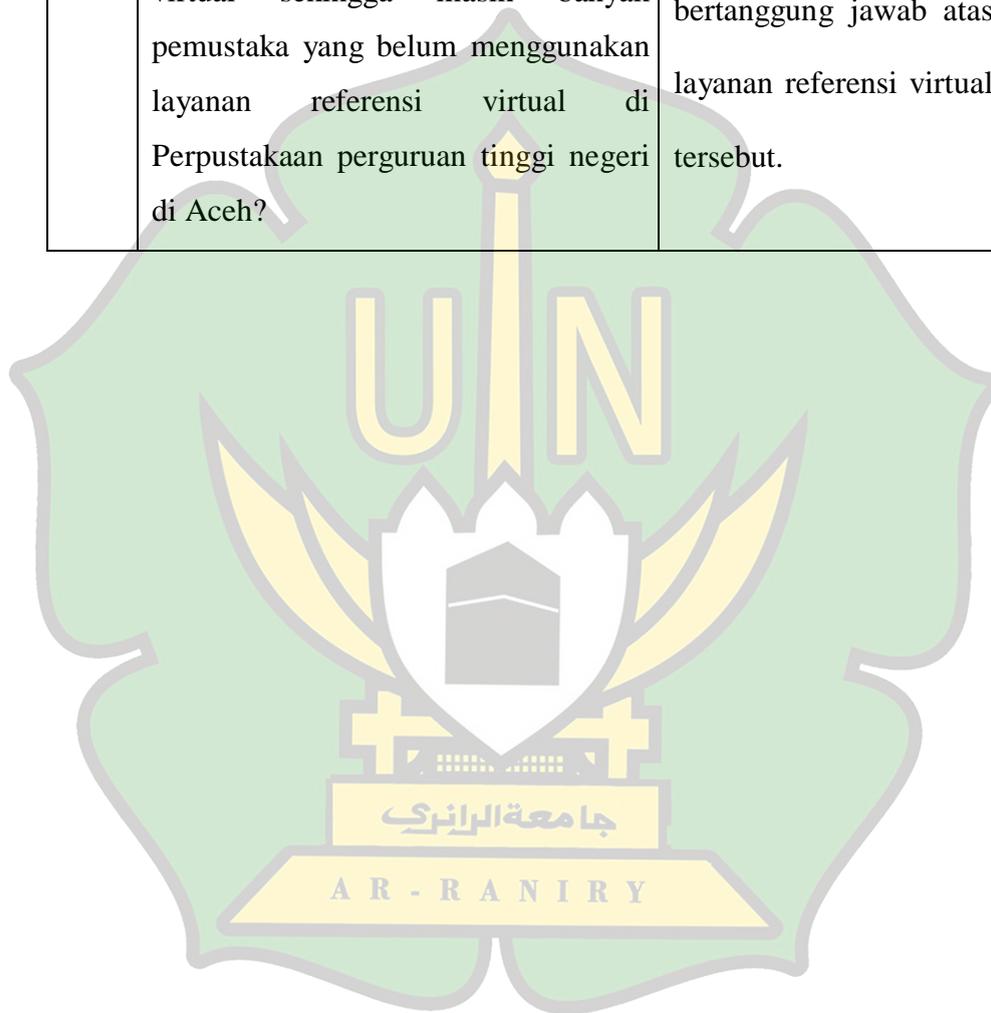
No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah benar lampiran fitur layanan referensi virtual di website perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh ada di dunia nyata atau hanya sekedar lampiran ?	Benar, di Perpustakaan Ar-Raniry memiliki layanan referensi virtual.
2.	Apakah selama ini ada pemustaka yang menghubungi pustakawan melalui layanan referensi virtual yang tersedia di Website Perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh ?	Ada, layanan referensi virtual di Perpustakaan UIN Ar-Raniry berjalan dengan lancar.
3.	Layanan apa yang paling sering di gunakan pemustaka untuk menghubungi pustakawan ?	Layanan yang paling sering di gunakan adalah Email. Sebagian pemustaka juga menggunakan Live chat tapi tidak ramai. Umumnya para pemustaka untuk berkomunikasi bersama pustakawan lebih sering secara tatap muka.
4.	Pertanyaan tentang apa yang paling sering di tanyakan pemustaka ketika menghubungi layanan referensi virtual tersebut?	Umumnya para pemustaka lebih sering menanyakan tentang syarat mendaftar kartu perpustakaan, syarat membuat surat bebas pustaka, dll
5.	Apa saja kendala layanan referensi virtual sehingga masih banyak pemustaka yang belum menggunakan layanan referensi virtual di	Ketika pemustaka menghubungi pustakawan melalui Live chat dan Email. Pustakawan jarang

perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh?	membalasanya, bahkan ada pertanyaan yang tidak dibalas, sehingga membuat pemustaka lebih suka berkomunikasi secara tatap muka di Perpustakaan.
-----------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Nama : Bapak Tama**  
**Jabatan : Mantan Staff IT Support**  
**Waktu : 14 Juni 2022, Pukul 10.41**  
**Tempat : Melalui media WhatsApp**

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah benar lampiran fitur layanan referensi virtual di website perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh ada di dunia nyata atau hanya sekedar lampiran ?	Benar, di Perpustakaan UIN Ar-Raniry memiliki Layanan Referensi virtual. Berupa email, telepon dan live chat.
2.	Apakah selama ini ada pemustaka yang menghubungi pustakawan melalui layanan referensi virtual yang tersedia di Website Perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh ?	Ada, pemustaka sering menghubungi pustakawan melalui layanan referensi virtual yang tersedia di website.
3.	Layanan apa yang paling sering digunakan pemustaka untuk menghubungi pustakawan ?	Layanan yang paling sering di gunakan ialah Live chat dan email.
4.	Pertanyaan tentang apa yang paling sering ditanyakan pemustaka ketika menghubungi layanan referensi virtual tersebut?	Biasanya pertanyaan yang paling sering di tanyain yaitu tentang ketersediaan buku.

		Selanjutnya, mengenai denda buku yang sudah lama-lama mereka konfirmasi dari situs .
5.	Apa saja kendala layanan referensi virtual sehingga masih banyak pemustaka yang belum menggunakan layanan referensi virtual di Perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh?	Belum ada admin khusus yang bertanggung jawab atas layanan referensi virtual tersebut.



## B. Perpustakaan Universitas Malikulsaleh

**Nama : Ibu Sri Rezeki**

**Jabatan : Pustakawan Ahli Muda**

**Waktu : 31 Mei 2022, Pukul 11.00**

**Tempat : Melalui media WhatsApp**

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah benar lampiran fitur layanan referensi virtual di website perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh ada di dunia nyata atau hanya sekedar lampiran ?	Benar, di Perpustakaan UNIMAL tersedia layanan referensi virtual.
2.	Apakah selama ini ada pemustaka yang menghubungi pustakawan melalui layanan referensi virtual yang tersedia di website perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh ?	Dulu ada, yang sering menghubungi layanan referensi virtual melalui email yaitu golongan dosen penanggung jawabnya langsung adalah kepala perpustakaan UNIMAL. Mahasiswa ada juga menghubungi tetap jarang. Setelah adanya peralihan jabatan, yang bertanggung jawab terhadap email beralih kepada pustakawan. Namun, setelah adanya peralihan sampai saat ini belum ada lagi pemustaka yang menghubungi

		pustakawan melalui layanan referensi virtual.
3.	Layanan apa yang paling sering digunakan pemustaka untuk menghubungi pustakawan ?	Layanan referensi virtual yang paling sering digunakan adalah Email.
4.	Pertanyaan tentang apa yang paling sering ditanyakan pemustaka ketika menghubungi layanan referensi virtual tersebut?	Biasanya tentang repository, cara mengupload tulisan ke repository. Selain itu, menanyakan cara penggunaan e-journal, EBSCO dan Pro Quest. Yang mereka tanyakan adalah password dan cara akses masuk akunnya.
5.	Apa saja kendala layanan referensi virtual sehingga masih banyak pemustaka yang belum menggunakan layanan referensi virtual di perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh?	Kurang promosi dari perpustakaan yang memberitahukan kepada pemustaka bahwa terdapat layanan referensi virtual yang bisa di gunakan tanpa bertatap muka untuk mendapatkan informasi.

### C. Perpustakaan Universitas Teuku Umar

**Nama : Ibu Rahmiyul**

**Jabatan : Kepala Perpustakaan**

**Waktu : 31 Mei 2022, Pukul 14.00**

**Tempat : Melalui media WhatsApp**

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah benar lampiran fitur layanan referensi virtual di website perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh ada di dunia nyata atau hanya sekedar lampiran ?	Benar, di Perpustakaan UTU ada layanan referensi virtual.
2.	Apakah selama ini ada pemustaka yang menghubungi pustakawan melalui layanan referensi virtual yang tersedia di website perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh ?	Tidak ada. Nomor telepon yang di cantumkan di website tersebut adalah nomor kepala perpustakaan dulu, jadi kami tidak tahu apakah ada yang menghubungi beliau atau tidak. Untuk layanan referensi virtual melalui berbincang dengan pustakawan sampai saat ini tidak ada yang menghubungi kami untuk mencari informasi terkait perpustakaan.
3.	Apa saja kendala layanan referensi virtual sehingga masih banyak pemustaka yang belum menggunakan	Kurang promosi perpustakaan maupun kurangnya sosialisasi dengan mahasiswa. Sehingga masih banyak pemustaka yang

	<p>layanan referensi virtual di perpustakaan perguruan tinggi negeri di Aceh?</p>	<p>belum mengetahui terhadap layanan tersebut. Selanjutnya, tidak ada karyawan khusus yang mengelola website yang ahli IT di Perpustakaan.</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Lampiran 3 : Pedoman Observasi

**PEDOMAN OBSERVASI**

No.	Aspek yang di amati	Teori Asynchronous	Ya	Tidak
1.	Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-raniry	Email		
		Bentuk web		
		Ask a service		
2.	Website Perpustakaan Universitas Syiah kuala	Email		
		Bentuk web		
		Ask a service		
3.	Webiste Perpustakaan Universitas Malikulsaleh	Email		
		Bentuk web		
		Ask a service		
4.	Website Perpustakaan Universitas Teuku umar	Email		
		Bentuk web		
		Ask a service		

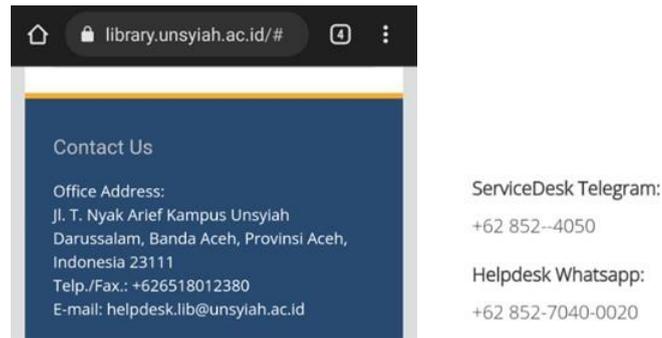
## Lampiran 4: Dokumentasi Hasil Penelitian

### PEDOMAN DOKUMENTASI



Gambar. 1. Survey website <http://library.ar-raniry.ac.id/>,

Tersedia bentuk Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-raniry, layanan referensi yang digunakan yaitu berbentuk Live chat, Telepon, dan Email.



Gambar 2. Survey website <https://library.unsyiah.ac.id/>,

Tersedia bentuk Layanan Referensi Virtual Perpustakaan Universitas Syiah Kuala. Layanan referensi yang digunakan yaitu berbentuk Email, Telepon. Selain itu, di Universitas Syiah Kuala juga terdapat layanan referensi virtual lainnya yaitu Servicedesk Telegram, dan Helpdesk WhatsApp.



Gambar 3. Survey website <http://library.unimal.ac.id/>,

Tersedia bentuk Layanan Referensi Virtual Perpustakaan Universitas Malikussaleh, Layanan referensi yang digunakan yaitu berbentuk Telepon dan Email

## JAM BUKA

SENIN - K  
BERBINCANG DENGAN PUSTAKAWAN  
Open : 08  
Break : 12  
Close : 16

Masukkan nama sebelum memulai obrolan

NAMA ANDA :

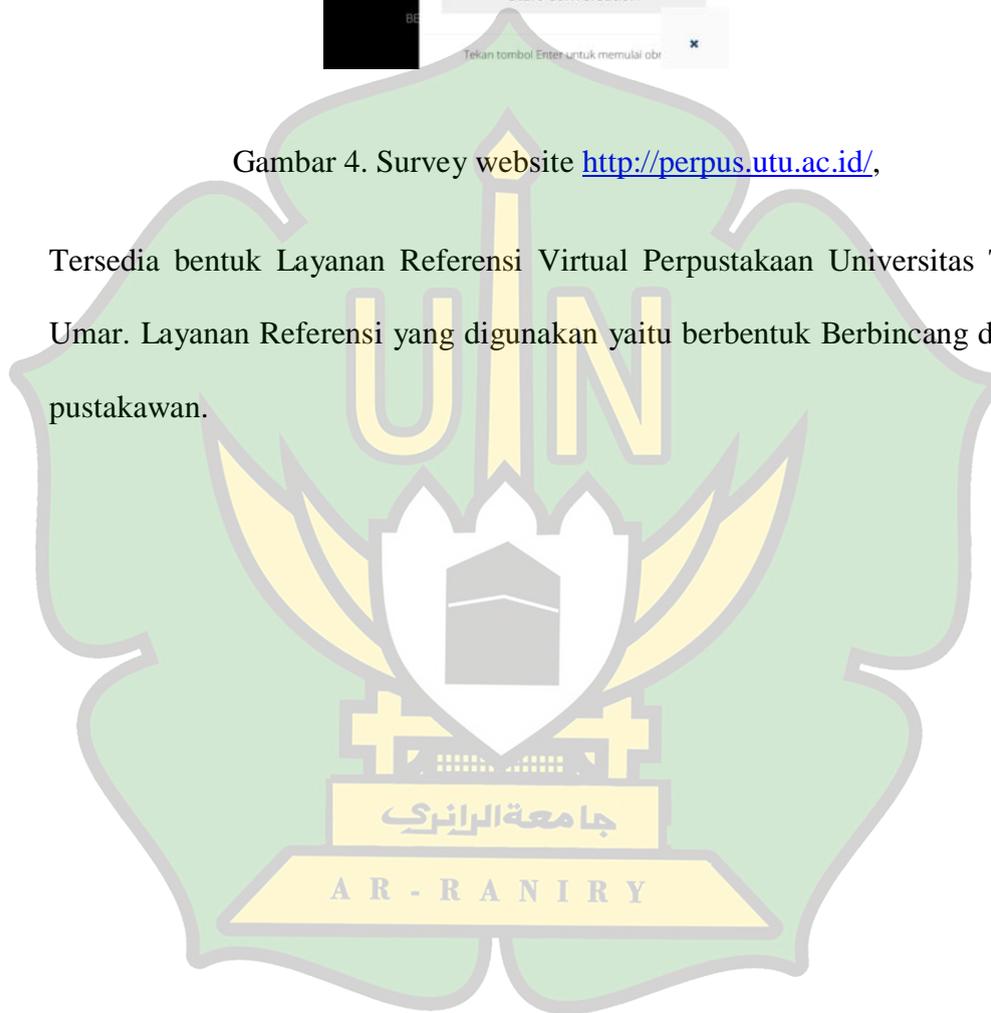
JUM'AT :  
Open : 08

Start Conversation

Teikan tombol Enter untuk memulai obr

Gambar 4. Survey website <http://perpus.utu.ac.id/>,

Tersedia bentuk Layanan Referensi Virtual Perpustakaan Universitas Teuku Umar. Layanan Referensi yang digunakan yaitu berbentuk Berbincang dengan pustakawan.





**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**  
**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**  
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 529/Un.08/FAH.I/PP.00.9/05/2022  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Kepala Perpustakaan Universitas Syiah Kuala
2. Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
3. Kepala Perpustakaan Universitas Malikulsaleh
4. Kepala Perpustakaan Universitas Teuku Umar

Assalamu'alaikum Wr.Wb.  
Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **PUTRO CUT SYAKILA / 170503012**  
Semester/Jurusan : X / Ilmu Perpustakaan  
Alamat sekarang : Lambhuk, Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan Perguruan tinggi Negeri di Aceh**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 19 Mei 2022  
an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 19 Agustus  
2022

Dr. Phil. Abdul Manan, S.Ag.,M.Sc., M.A.

AR - RANIRY



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS MALIKUSSALEH  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Cot Teungku Nie, Reuleut Timur, Muara Batu, Aceh Utara 24355  
Telepon (0645) 41373, 40915; Faksimile (0645) 44450  
Laman: library.unimal.ac.id; Pos-el: lib@unimal.ac.id

Nomor : 183/UN45.3.1/PK.01.06/2022 19 Mei 2022  
Lamp : -  
Hal : Izin Penelitian Ilmiah Mahasiswa

Kepada Yth,  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan  
Kelembagaan Universitas Adab Dan Humaniora  
di -  
Banda Aceh

Menindak lanjuti surat Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Universitas Adab dan Humaniora : 529/Un.08/FAH.I/PP.00.9/05/2022, Hal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa tanggal 19 Mei 2022, maka kami dari UPT Perpustakaan Universitas Malikussaleh Mengizinkan Mahasiswa Bapak melakukan Izin Penelitian Ilmiah Mahasiswa dengan mengikuti aturan- aturan yang berlaku di UPT Perpustakaan Universitas Malikussaleh atas nama :

Nama : Putro Cut Syakila  
Nim : 170503012  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Kepala UPT Perpustakaan,

Ir. Syamsul Bahri, M.Si  
NIP. 196405072001121001

جامعة الرانيري

AR - RANIRY



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TEUKU UMAR  
UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN

KAMPUS UTU, MEULABOH – ACEH BARAT 23615, PO BOX 59  
Telepon (0655) .....

Laman: [perpus.utu.ac.id](http://perpus.utu.ac.id); email: [perpustakaan@utu.ac.id](mailto:perpustakaan@utu.ac.id)

Nomor : 413 /UN59/PK/2022

Lamp : -

Hal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa

Yth.

Bapak Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan

di-

Tempat

Assalamualaikum, Wr.Wb

Berdasarkan Nomor 529/Un.08/FAH.I/PP.00.9/2022 pada tanggal 19 Mei 2021 dari Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Putro Cut Syakila  
Nim : 170503012  
Fakultas/Prodi : Adab dan Humaniora / Ilmu Perpustakaan  
Alamat : Lambhuk, Banda Aceh

Telah kami setuju untuk penelitian pada UPT Perpustakaan Universitas Teuku Umar sebagai Syarat penyusunan skripsi dengan judul “ **Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Aceh**”.

Demikian Surat balasan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat di pergunkan sebagaimana mestinya.

Meulaboh, Banda Aceh, 19 Mei 2021  
Kepala UPT Perpustakaan

AR - RANIRY



NT/RPPK 1988/4012021212001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651 - 7552922  
Situs:www.ar-raniry.ac.id e-mail: library@ar-raniry.ac.id

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 56/Un.08/UPT.1/PP.00.9/06/2022

Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menerangkan bahwa :

Nama/NIM : PUTRO CUT SYAKILA / 170503012  
Semester/Jurusan : X / Ilmu Perpustakaan  
Alamat : Lambhuk, Banda Aceh  
Judul Skripsi : *Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Aceh.*

Telah melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry mulai dari tanggal 20 s/d 31 Mei 2022.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 2 Juni 2022

Kesala,



Suherman

AR-RANIRY

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Putro Cut Syakila
2. Tempat Tanggal lahir : Meulaboh, 25 Mei 2000
3. JenisKelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/suku : Aceh
6. Status : Belum Kawin
7. Alamat : Jl. Iskandar Muda No.50, LK.III
8. Pekerjaan : Mahasiswa
9. Nama Orang Tua
  - a. Ayah : Yusri Anzib
  - b. Ibu : Syarifah Sakinah
  - c. Pekerjaan
    - Ayah : Pensiunan
    - Ibu : Wiraswasta
  - d. Alamat : Jl. Iskandar Muda No.50, LK.III
10. Pendidikan
  - a. SekolahDasar : MIN 1 Meulaboh, Tahun Tamat 2011
  - b. SLTP : MTsS Harapan Bangsa, Tahun Tamat 2014
  - c. SLTA : MAN 1 Aceh barat, Tahun Tamat 2017
  - d. Perguruan Tinggi : Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, Tahun Tamat 2022

Demikian daftar riwayat ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 26 Juli 2022

Penulis,

(Putro Cut Syakila)