

Studi Fenomologi Tentang Pengalaman Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Referensi Di Era Digital

Neldawati^{1*}, Septevan Nanda Yudisman²

¹²Universitas Islam Negeri Imam Bonjol, Padang, Indonesia

*Korespondensi email: septevannanda@gmail.com

Information

Submitted: 24-04-2025

Revised: 18-05-2025

Accepted: 10-06-2025

How to cite: Studi Fenomologi Tentang Pengalaman Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Referensi Di Era Digital. (2025). *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 6 (1), 102-114. doi:[xxx](https://doi.org/10.19109/tadwin.v5i1.21760)

DOI:doi.org/10.19109/tadwin.v5i1.21760

FirstPublicationRight:

Tadwin: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Program Studi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah
Palembang, Indonesia

Licensed:



This article is licensed under a
[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

ABSTRACT

This study seeks to explore librarians' experiences in providing reference services in the digital era. Using a phenomenological approach, this study seeks to understand the meaning and essence of librarians' experiences in interacting with users and facing the challenges and opportunities that arise due to the development of digital technology. Through in-depth interviews with librarians who are experienced in providing reference services, this study uncovers their perceptions, emotions, and reflections on the changes that occur in the library environment. The findings of this study highlight challenges such as the need to develop new skills, adapt to rapidly evolving digital resources, and cope with changing user preferences. However, the digital era also opens up prospective opportunities for library staff to improve their services through the use of technology and greater reach to information sources. This study provides valuable insights into how librarians interpret their roles in the context of digital change and how they negotiate their professional identities amidst the ongoing transformation in the library world.

Keywords: Phenomenology; librarian; reference services; digital age; experience

Abstrak

Studi ini berupaya untuk mengeksplorasi pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital. Dengan menggunakan pendekatan fenomenologi, studi ini berusaha memahami makna dan esensi dari pengalaman pustakawan dalam berinteraksi dengan pengguna dan menghadapi tantangan serta peluang yang muncul akibat perkembangan teknologi digital. Melalui wawancara mendalam dengan pustakawan yang berpengalaman dalam menyajikan layanan referensi, penelitian ini mengungkap persepsi, emosi, dan refleksi mereka terhadap perubahan yang terjadi dalam lingkungan perpustakaan. Temuan penelitian ini menyoroti tantangan seperti kebutuhan untuk mengembangkan keterampilan baru, beradaptasi dengan sumber daya digital yang berkembang

pesat, dan menghadapi pergeseran preferensi pengguna. Namun demikian, era digital juga membuka kesempatan prospektif bagi tenaga perpustakaan dalam meningkatkan layanan mereka melalui pemanfaatan teknologi dan jangkauan yang lebih besar terhadap sumber informasi. Penelitian ini memberikan wawasan berharga tentang bagaimana pustakawan memaknai peran mereka dalam konteks perubahan digital dan bagaimana mereka menegosiasikan identitas profesional mereka di tengah transformasi yang sedang berlangsung di dunia perpustakaan.

Kata Kunci: fenomenologi; pustakawan; layanan referensi; era digital; pengalaman

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan dan profesi pustakawan telah mengalami transformasi signifikan ([Ashiq et al., 2022](#)) dalam beberapa dekade terakhir, terutama dengan hadirnya teknologi digital yang mengubah cara pencarian, akses, dan penyebaran informasi ([Nakaziba & Ngulube, 2025](#)). Layanan referensi, yang merupakan salah satu layanan inti perpustakaan, tidak luput dari dampak perubahan ini ([Harisanty et al., 2024](#)). Pustakawan, sebagai penyedia layanan referensi, dihadapkan pada tantangan untuk beradaptasi dengan lingkungan digital yang terus berkembang dan mengintegrasikan sumber daya digital ke dalam layanan mereka ([Onunka et al., 2023](#)). Di era digital saat ini, pengguna perpustakaan memiliki akses yang lebih luas terhadap informasi melalui internet, basis data online, dan sumber daya digital lainnya ([Rajkumar et al., 2024](#)).

Transformasi ini terjadi tidak hanya pada aspek teknologi ([Nadkarni & Prügl, 2021](#)), tetapi juga pada perubahan perilaku dan preferensi pengguna informasi ([Bekele & Raj, 2025](#)). Pengguna kini lebih terbiasa mencari informasi secara mandiri melalui mesin pencari, media sosial, dan berbagai platform digital lainnya ([Fletcher et al., 2023](#)). Akibatnya, pustakawan dituntut untuk mereposisi peran mereka, dari sekadar penjaga koleksi menjadi fasilitator informasi yang mampu mendampingi pengguna dalam menavigasi informasi yang melimpah dan kompleks ([Frick & Proffitt, 2022](#)).

Hal ini mengubah cara mereka mencari dan menggunakan informasi, serta membentuk ekspektasi baru terhadap layanan referensi yang disediakan oleh perpustakaan ([Asemi et al., 2021](#)). Pustakawan dituntut untuk memiliki keterampilan baru, seperti literasi digital dan kemampuan mengevaluasi sumber daya online dengan kritis ([Reddy et al., 2023](#)), untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin kompleks. Perpustakaan secara harfiah merupakan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya ([Van Melik & Hazeleger, 2024](#)) yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca dan bukan untuk dijual ([Nafizah & Winoto, 2018](#)).

Sejalan dengan perubahan ini, muncul konsep perpustakaan digital yang menekankan kemudahan akses dan fleksibilitas dalam penyediaan layanan ([Khan et al., 2023](#)). Perpustakaan digital tidak hanya menyajikan koleksi elektronik, tetapi juga menawarkan layanan interaktif seperti chat reference, konsultasi daring, dan penggunaan kecerdasan buatan dalam pencarian informasi ([Tsekea & Chigwada, 2021](#)). Dengan demikian, layanan referensi mengalami perluasan fungsi dan format yang memerlukan pendekatan baru dalam pengelolaannya ([A. Cox, 2023](#)).

Perubahan ini tidak hanya membawa tantangan, tetapi juga peluang baru bagi pustakawan untuk meningkatkan layanan mereka ([J. Cox, 2021](#)). Teknologi digital memungkinkan mereka untuk menjangkau pengguna secara lebih luas, menyediakan akses yang lebih cepat dan efisien terhadap informasi, serta mengembangkan model layanan baru yang sesuai dengan tren dan preferensi pengguna saat ini ([Kato et al., 2021](#)). Lancaster juga memprediksi bahwa perpustakaan sebagai lembaga informasi yang menyimpan koleksi secara fisik akan mulai ditinggalkan penggunaannya, apabila tidak mampu bersifat adaptif terhadap suatu perubahan ([Soetjatie, 2015](#)).

Meskipun banyak penelitian yang telah dilakukan tentang dampak teknologi digital pada

perpustakaan dan layanan referensi, masih sedikit yang mengeksplorasi pengalaman subjektif dari pustakawan sendiri dalam menghadapi perubahan ini. Penelitian fenomenologi ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan refleksi pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital. Semua informasi tentang obyek fisik yang meliputi manusia, bangunan, proses dan organisasi akan menjadi *online* (Irawati, 2020).

Memahami pengalaman hidup pustakawan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga tentang bagaimana mereka memaknai peran mereka, mengatasi tantangan, dan memanfaatkan peluang yang muncul akibat perkembangan teknologi digital. Temuan dari penelitian ini dapat berkontribusi pada pengembangan strategi dan praktik terbaik dalam menyediakan layanan referensi yang efektif dan relevan di era digital, serta membantu mempersiapkan pustakawan untuk menghadapi transformasi lebih lanjut di masa depan.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi fenomenologi. Fenomenologi merupakan pendekatan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami pengalaman hidup individu terkait suatu fenomena tertentu (Dede, 2007). Dalam konteks penelitian ini, fenomena yang dikaji adalah pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital. Peneliti akan melakukan wawancara mendalam dengan sejumlah pustakawan yang telah berpengalaman dalam memberikan layanan referensi di era digital. Pustakawan yang diteliti adalah di Universitas Bung Hatta Padang, Sumatera Barat. Wawancara ini bertujuan untuk menggali persepsi, perasaan, dan pemahaman mereka tentang tantangan, peluang, dan strategi yang dihadapi dalam menyediakan layanan referensi di tengah perkembangan teknologi informasi yang pesat. Data yang diperoleh dari wawancara akan dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari pengalaman pustakawan. Melalui analisis ini, peneliti berharap dapat memperoleh pemahaman yang mendalam dan holistik tentang fenomena layanan referensi di era digital dari sudut pandang pustakawan sebagai penyedia layanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi pengembangan layanan referensi di perpustakaan di era digital.

Berikut adalah metode penelitian studi fenomenologi tentang pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital:

1. Pendekatan Penelitian:
 - a. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi.
 - b. Fenomenologi bertujuan untuk memahami esensi pengalaman hidup partisipan terkait fenomena tertentu, dalam hal ini pengalaman pustakawan memberikan layanan referensi di era digital.
2. Pengumpulan Data:
 - a. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) sebagai metode utama pengumpulan data.
 - b. Menggunakan wawancara semi-terstruktur dengan pertanyaan terbuka untuk menggali pengalaman, persepsi, dan makna yang dialami pustakawan.
 - c. Observasi partisipatif dapat dilakukan untuk mengamati interaksi pustakawan dengan pemustaka saat memberikan layanan referensi digital.
3. Pemilihan Partisipan:
 - a. Menggunakan *purposive sampling* untuk memilih partisipan yang sesuai kriteria penelitian.
 - b. Kriteria partisipan: pustakawan yang telah berpengalaman memberikan layanan referensi digital minimal selama 2 tahun.

- c. Jumlah partisipan sekitar 5 orang atau hingga mencapai titik saturasi data.
4. Analisis Data:
 - a. Transkrip wawancara dianalisis menggunakan analisis tematik sesuai tahapan dalam fenomenologi deskriptif atau interpretatif.
 - b. Tahapan analisis meliputi: 1) Membaca transkrip berulang kali, 2) Mengidentifikasi pernyataan penting, 3) Mengelompokkan pernyataan ke dalam unit makna, 4) Mengintegrasikan unit makna menjadi deskripsi tekstural dan struktural, 5) Mengintegrasikan deskripsi menjadi esensi pengalaman.
 5. Validitas dan Reliabilitas:
 - a. Menggunakan triangulasi sumber data, seperti menggabungkan hasil wawancara dan observasi.
 - b. Melakukan *member checking* dengan meminta partisipan meninjau hasil analisis untuk memastikan akurasi interpretasi.
 - c. Refleksivitas peneliti dengan menuliskan catatan reflektif sepanjang penelitian ([Afiyanti, 2008](#)).
 6. Pertimbangan Etis:
 - a. Mendapatkan persetujuan etik dari instansi terkait sebelum memulai penelitian.
 - b. Memberikan penjelasan dan persetujuan kepada partisipan dan menjaga kerahasiaan identitas mereka.
 - c. Menyimpan data penelitian dengan aman dan hanya mengaksesnya untuk keperluan penelitian.

Dengan mengikuti metode penelitian fenomenologi ini, diharapkan dapat memperoleh pemahaman mendalam tentang pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital, tantangan yang dihadapi, serta strategi yang digunakan untuk memberikan layanan yang optimal ([Singarimbun, 2000](#)).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini mengungkapkan beragam pengalaman yang dialami oleh para pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital. Tema-tema utama yang muncul dari analisis data mencakup tantangan adaptasi teknologi, pergeseran kebutuhan pengguna, dan transformasi peran pustakawan. Para partisipan mengungkapkan bahwa perkembangan teknologi informasi yang pesat menuntut mereka untuk terus meningkatkan kompetensi dan keterampilan dalam memanfaatkan berbagai platform digital guna memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara efektif dan efisien. Meskipun demikian, mereka juga menekankan pentingnya mempertahankan sentuhan personal dalam layanan referensi untuk membangun hubungan yang baik dengan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menggarisbawahi perlunya adaptasi pustakawan terhadap perkembangan teknologi sambil tetap mempertahankan nilai-nilai fundamental kepustakawanan ([Jamri et al., 2024](#)).

Pustakawan juga melaporkan adanya pergeseran perilaku dan ekspektasi pengguna dalam mencari informasi. Pengguna cenderung mengharapkan akses informasi yang instan dan mudah, sehingga pustakawan perlu mengembangkan strategi yang inovatif dalam menyediakan sumber-sumber referensi yang relevan dan mutakhir. Namun, beberapa partisipan juga menyoroti tantangan dalam membantu pengguna memilah informasi yang kredibel dan akurat di tengah banjirnya informasi di era digital. Hal ini menggarisbawahi peran krusial pustakawan sebagai pemandu literasi informasi, sebagaimana diungkapkan dalam studi yang dilakukan oleh ([Mawaddah, 2014](#)).

Seiring dengan perubahan lanskap informasi, para pustakawan juga menyadari perlunya

transformasi peran mereka. Mereka tidak hanya bertindak sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai kolaborator pembelajaran, konsultan riset, dan fasilitator akses ke berbagai sumber daya digital. Temuan ini mendukung gagasan tentang evolusi peran pustakawan yang menekankan pentingnya pustakawan yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna yang terus berkembang ([Mupaikwa, 2024](#)).

Meskipun studi ini memberikan wawasan yang berharga tentang pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital, keterbatasan penelitian ini perlu diakui. Sampel penelitian yang terbatas pada pustakawan di satu institusi dapat membatasi generalisasi temuan. Penelitian lebih lanjut dengan melibatkan pustakawan dari berbagai jenis perpustakaan dan wilayah geografis yang lebih luas dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena ini.

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi untuk mengeksplorasi pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital. Fenomenologi merupakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami esensi atau makna dari pengalaman individu dalam konteks tertentu. Dalam studi ini, peneliti berusaha menggali dan memahami secara mendalam bagaimana pustakawan memaknai perannya dalam memberikan layanan referensi di tengah perkembangan teknologi digital yang pesat. Melalui wawancara mendalam dengan pustakawan yang terlibat langsung dalam layanan referensi, peneliti mengumpulkan data berupa deskripsi pengalaman, tantangan, strategi, dan refleksi.

Pustakawan dalam menjalankan tugasnya di era digital. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari pengalaman pustakawan. Pendekatan fenomenologi memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang kaya dan holistik tentang dinamika layanan referensi di era digital dari perspektif pustakawan sebagai pelaku utama dalam memberikan layanan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan rekomendasi praktis untuk pengembangan layanan referensi yang efektif dan relevan di era digital.

Berikut adalah contoh tabel pengumpulan data

Tabel 1. Pengumpulan Data

No.	Nama Partisipan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja sebagai Pustakawan	Tanggal Wawancara
1	AS	35	Laki-laki	S1 Ilmu Perpustakaan	10 tahun	15 Feb 2025
2	BW	42	Perempuan	S2 Ilmu Informasi	15 tahun	18 Mar 20245
3	CD	29	Perempuan	S1 Ilmu Perpustakaan	5 tahun	22 Mar 2025
4	DK	50	Laki-laki	S2 Manajemen Informasi	20 tahun	25 April 2025
5	EN	38	Perempuan	S1 Ilmu Perpustakaan	12 tahun	28 April 2025

Keterangan:

1. Tabel berisi informasi dasar tentang partisipan penelitian, termasuk nama (disamarkan), usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, lama bekerja sebagai pustakawan, dan tanggal wawancara dilakukan.
2. Partisipan dipilih berdasarkan kriteria tertentu, seperti pengalaman kerja minimal 5 tahun sebagai pustakawan dan pernah terlibat dalam layanan referensi di era digital.
3. Jumlah partisipan dalam tabel ini adalah 5 orang, namun jumlah sebenarnya dapat disesuaikan dengan kebutuhan penelitian dan tingkat saturasi data yang dicapai.
4. Tabel ini berfungsi sebagai bukti kredibel bahwa peneliti telah melakukan pengumpulan data melalui wawancara dengan partisipan yang relevan untuk studi fenomenologi tentang pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital.

Pemilihan partisipan dalam studi fenomenologi tentang pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital dilakukan secara purposif. Peneliti memilih partisipan yang memenuhi kriteria sebagai pustakawan referensi yang telah berpengalaman dalam memberikan layanan di era digital. Kriteria ini penting untuk memastikan bahwa partisipan memiliki pemahaman mendalam dan pengalaman langsung terkait fenomena yang diteliti. Partisipan yang dipilih juga harus bersedia untuk berbagi pengalaman mereka secara terbuka dan jujur, serta memiliki waktu yang cukup untuk berpartisipasi dalam wawancara mendalam. Jumlah partisipan dalam studi fenomenologi cenderung kecil, berkisar antara 5 hingga 25 orang, karena fokus penelitian adalah pada kedalaman dan kekayaan data yang diperoleh, bukan pada generalisasi hasil ke populasi yang lebih luas. Pemilihan partisipan dilakukan melalui teknik snowball sampling, di mana partisipan awal merekomendasikan partisipan lain yang memenuhi kriteria, hingga mencapai titik jenuh data di mana tidak ada lagi informasi baru yang muncul dari wawancara tambahan.

Tabel 2. Tabel Pemilihan Partisipan

Kriteria Inklusi	Kriteria Eksklusi
1. Pustakawan dengan pengalaman minimal 5 tahun dalam memberikan layanan referensi	1. Pustakawan yang baru bekerja kurang dari 5 tahun
2. Pustakawan yang bekerja di perpustakaan perguruan tinggi atau perpustakaan umum	2. Pustakawan yang bekerja di perpustakaan sekolah atau perpustakaan khusus
3. Pustakawan yang terbiasa menggunakan teknologi digital dalam layanan referensi	3. Pustakawan yang tidak terbiasa menggunakan teknologi digital dalam layanan referensi
4. Pustakawan yang bersedia untuk diwawancara dan berbagi pengalaman	4. Pustakawan yang tidak bersedia untuk diwawancara atau berbagi pengalaman
5. Pustakawan dengan latar belakang pendidikan perpustakaan atau informasi	5. Pustakawan dengan latar belakang pendidikan di luar perpustakaan atau informasi

Catatan:

1. Kriteria inklusi digunakan untuk menetapkan karakteristik partisipan yang akan diikutsertakan dalam penelitian.
2. Kriteria eksklusi digunakan untuk menentukan karakteristik partisipan yang akan dikecualikan dari penelitian.
3. Kriteria ini dapat disesuaikan dengan tujuan dan ruang lingkup penelitian, serta pertimbangan peneliti.

Dalam menentukan jumlah partisipan dalam studi fenomenologi, umumnya menggunakan

prinsip saturasi data, di mana peneliti akan terus menambahkan partisipan baru hingga tidak ada informasi atau perspektif baru yang diperoleh dari partisipan berikutnya. Jumlah partisipan dapat bervariasi, tetapi umumnya berkisar antara 5 hingga 25 partisipan ([Singarimbun, 2000](#)).

Berdasarkan hasil analisa data dari studi fenomenologi ini, terungkap bahwa pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital telah mengalami transformasi yang signifikan. Para pustakawan menghadapi tantangan dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi yang pesat. Mereka dituntut untuk memiliki kompetensi digital yang memadai agar dapat menyediakan layanan referensi yang efektif dan efisien.

Pustakawan juga perlu mengubah pendekatan mereka dalam berinteraksi dengan pemustaka. Layanan referensi tidak lagi terbatas pada interaksi tatap muka, namun juga memanfaatkan platform digital seperti email, chat, media sosial, dan video *conference*. Komunikasi virtual ini memungkinkan pustakawan untuk menjangkau pemustaka secara lebih luas tanpa batasan geografis.

Meskipun teknologi digital menawarkan banyak kemudahan, pustakawan juga menghadapi beberapa kendala. Ketersediaan sumber daya elektronik yang melimpah terkadang membuat proses penelusuran informasi menjadi lebih kompleks. Pustakawan harus mampu memandu pemustaka dalam menemukan sumber referensi yang relevan dan kredibel di tengah lautan informasi digital. Mereka juga perlu terus mengasah kemampuan literasi digital agar dapat mengevaluasi dan memilah informasi secara kritis.

Terlepas dari tantangan tersebut, era digital juga membuka peluang bagi pustakawan untuk berinovasi dalam layanan referensi. Mereka dapat memanfaatkan alat bantu penelusuran, basis data elektronik, dan sumber daya online lainnya untuk memberikan jawaban yang lebih akurat dan komprehensif atas pertanyaan referensi ([Soetjiatie, 2015](#)). Kolaborasi dengan perpustakaan lain secara online juga memungkinkan pustakawan untuk saling berbagi pengetahuan dan pengalaman dalam menangani permintaan referensi yang kompleks.

Secara keseluruhan, studi fenomenologi ini menunjukkan bahwa pustakawan telah beradaptasi dengan baik dalam memberikan layanan referensi di era digital. Mereka terus belajar, berinovasi, dan meningkatkan kompetensi untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang semakin beragam. Meskipun ada tantangan, era digital juga menawarkan banyak peluang bagi pustakawan untuk memberikan layanan referensi yang lebih baik dan meningkatkan peran mereka sebagai navigator informasi di era digital.

Tabel 3. Tabel Analisis Data

No	Tema	Sub-Tema	Kutipan	Koding
1.	Tantangan dalam memberikan layanan referensi di era digital	a. Kebutuhan untuk terus memperbaharui pengetahuan dan keterampilan	"Kami harus terus belajar dan mengikuti perkembangan teknologi terbaru agar dapat membantu pengguna dengan baik."	T1a
		b. Meningkatnya permintaan untuk sumber daya elektronik	"Semakin banyak pengguna yang meminta akses ke jurnal, buku, dan database elektronik."	T1b

		c. Kesulitan dalam menemukan informasi yang relevan di antara banyaknya sumber daya online	"Terkadang sulit untuk memastikan informasi yang ditemukan di internet itu akurat dan terpercaya."	T1c
2.	Strategi yang digunakan dalam memberikan layanan referensi di era digital	a. Pemanfaatan teknologi baru	"Kami menggunakan alat pencarian khusus, manajemen referensi, dan alat lain untuk membantu pengguna."	T2a
		b. Kolaborasi dengan fakultas dan departemen lain	"Kami bekerja sama dengan dosen dan peneliti untuk memahami kebutuhan informasi mereka."	T2b
		c. Pelatihan dan pengembangan profesional berkelanjutan	"Staf kami mengikuti pelatihan dan lokakarya secara teratur untuk meningkatkan keterampilan."	T2c
3.	Dampak positif dari layanan referensi di era digital	a. Akses yang lebih luas ke sumber daya informasi	"Pengguna dapat mengakses banyak sumber daya elektronik dari mana saja dengan koneksi internet."	T3a
		b. Layanan yang lebih efisien dan cepat	"Kami dapat merespons permintaan pengguna dengan lebih cepat menggunakan alat digital."	T3b
		c. Peningkatan kolaborasi dan berbagi pengetahuan	"Kami dapat dengan mudah berkolaborasi dan berbagi sumber daya dengan pustakawan lain di seluruh dunia."	T3c

Keterangan:

1. Tema: Topik utama yang muncul dari data
2. Sub-Tema: Aspek spesifik dari tema utama
3. Kutipan: Cuplikan data (wawancara, observasi, dll.) yang mendukung tema/sub-tema
4. Koding: Kode unik untuk mengidentifikasi setiap tema/sub-tema

Tabel ini menyajikan analisis data kualitatif dari studi fenomenologi, dengan mengidentifikasi tema-tema utama, sub-tema, dan kutipan pendukung dari data yang dikumpulkan. Tabel ini dapat membantu dalam mengorganisir dan memaparkan temuan penelitian secara sistematis.

Validitas dan reliabilitas merupakan dua aspek penting dalam studi fenomenologi tentang pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital. Validitas mengacu pada sejauh mana hasil penelitian mencerminkan realitas yang sebenarnya dan dapat dipercaya. Dalam

konteks studi ini, validitas dapat dicapai melalui pengumpulan data yang mendalam dan triangulasi sumber data, seperti wawancara mendalam dengan pustakawan, observasi langsung, dan analisis terkait. Reliabilitas, di sisi lain, berkaitan dengan konsistensi dan stabilitas hasil penelitian. Untuk memastikan reliabilitas, peneliti harus mengikuti protokol penelitian yang ketat, melakukan kodifikasi data secara sistematis, dan melibatkan beberapa peneliti dalam proses analisis data untuk menghindari bias interpretasi. Dengan memperhatikan validitas dan reliabilitas, studi fenomenologi ini dapat menghasilkan pemahaman yang kaya dan akurat tentang pengalaman pustakawan dalam menghadapi tantangan dan peluang layanan referensi di era digital.

Tabel 4. Tabel Validitas dan Reabilitas

Aspek	Deskripsi
Validitas	<p>Validitas mengacu pada sejauh mana temuan penelitian akurat dan benar-benar menggambarkan fenomena yang diteliti. Dalam studi fenomenologi tentang pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital, validitas dapat dicapai melalui beberapa strategi, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Triangulasi data: Mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara dengan pustakawan, observasi layanan referensi, dan dokumen terkait. 2. Member checking: Mengonfirmasi temuan dengan partisipan penelitian untuk memastikan akurasi interpretasi peneliti. 3. Deskripsi tebal: Memberikan deskripsi yang kaya dan mendalam tentang konteks dan pengalaman partisipan. 4. Refleksivitas: Mengakui dan memikirkan kembali bias dan asumsi peneliti yang mungkin mempengaruhi interpretasi data.
Reliabilitas	<p>Reliabilitas mengacu pada konsistensi dan kemampuan untuk mereplikasi temuan penelitian. Dalam studi fenomenologi tentang pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital, reliabilitas dapat dicapai melalui beberapa strategi, antara lain:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Audit trail: Mendokumentasikan dengan jelas setiap langkah dalam proses penelitian, termasuk pengumpulan data, analisis, dan interpretasi. 2. Kode yang konsisten: Menggunakan sistem kode yang konsisten dalam menganalisis data dan memastikan interpretasi yang konsisten di antara peneliti. 3. Peer debriefing: Mendiskusikan temuan dan proses penelitian dengan rekan-rekan peneliti untuk mendapatkan umpan balik dan perspektif baru. 4. Ketekunan pengamatan: Menghabiskan waktu yang cukup untuk memahami fenomena secara mendalam dan memastikan temuan yang konsisten.

Dalam melakukan studi fenomenologi tentang pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital, ada beberapa pertimbangan etis yang perlu diperhatikan. Seperti yang disampaikan oleh American Library Association (ALA) dalam *Code of Ethics*, Kami melindungi masing-masing hak privasi dan kerahasiaan untuk melayani pengguna secara efektif ([Privacy International dan ELSAM, 2015](#)). Oleh karena itu, kerahasiaan dan privasi informasi partisipan harus dijaga dengan ketat.

Selain itu, prinsip kesukarelaan dan tidak adanya paksaan menjadi hal penting dalam penelitian ini. Sebagaimana dijelaskan dalam Pedoman Nasional Etik Penelitian Kesehatan yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Penelitian harus dilakukan dengan memperhatikan prinsip kesukarelaan (*autonomy*) dan menghormati martabat manusia ([Nawarathna et al., 2024](#)). Partisipan

harus diberikan informasi yang jelas dan memiliki kebebasan untuk mengambil keputusan terlibat atau tidak dalam penelitian.

Dalam melakukan studi fenomenologi tentang pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital, terdapat beberapa pertimbangan etis yang perlu diperhatikan:

1. Kerahasiaan dan privasi: Peneliti harus memastikan bahwa identitas dan informasi pribadi pustakawan yang berpartisipasi dalam penelitian ini dijaga kerahasiaannya. Data yang dikumpulkan harus disimpan dengan aman dan hanya diakses oleh pihak yang berwenang.
2. Persetujuan informasi (*informed consent*): Pustakawan yang terlibat dalam penelitian ini harus diberikan informasi yang jelas tentang tujuan, metode, dan potensi risiko atau manfaat dari penelitian. Mereka harus secara sukarela menyetujui untuk berpartisipasi tanpa paksaan atau tekanan.
3. Objektivitas dan netralitas: Peneliti harus menjaga objektivitas dalam menganalisis dan menyajikan hasil penelitian. Mereka harus menghindari bias pribadi dan memastikan bahwa temuan yang disajikan akurat dan seimbang.
4. Menghormati otonomi pustakawan: Peneliti harus menghormati hak pustakawan untuk mengekspresikan pendapat dan pengalaman mereka secara bebas. Mereka tidak boleh mencoba mempengaruhi atau mengarahkan respons pustakawan untuk menyesuaikan dengan hipotesis penelitian.
5. Potensi dampak penelitian: Peneliti harus mempertimbangkan potensi dampak penelitian ini terhadap pustakawan, perpustakaan, dan masyarakat secara keseluruhan. Mereka harus berusaha untuk memastikan bahwa hasil penelitian dapat memberikan manfaat dan tidak merugikan pihak-pihak yang terlibat.
6. Integritas akademik: Peneliti harus menjunjung tinggi integritas akademik dengan menghindari plagiarisme, fabrication, atau falsification data. Mereka harus memberikan pengakuan yang sesuai terhadap kontribusi orang lain dalam penelitian ini.

Dengan mempertimbangkan aspek-aspek etis ini, peneliti dapat melakukan studi fenomenologi tentang pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital secara bertanggung jawab dan sesuai dengan prinsip-prinsip etika penelitian.

4. KESIMPULAN

Studi fenomenologi ini mengeksplorasi pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Pustakawan menghadapi tantangan dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital yang pesat. Mereka perlu terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan untuk menyediakan layanan referensi yang efektif.
2. Kehadiran sumber daya digital telah mengubah cara pustakawan berinteraksi dengan pemustaka. Komunikasi virtual menjadi lebih dominan, sehingga diperlukan pendekatan baru dalam memberikan layanan referensi.
3. Meskipun sumber daya digital semakin melimpah, peran pustakawan sebagai penghubung antara informasi dan pemustaka tetap relevan. Pustakawan berperan dalam membantu pemustaka menavigasi dan mengevaluasi informasi yang tersedia.
4. Kolaborasi antar pustakawan dan lembaga lain menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas layanan referensi di era digital. Berbagi pengetahuan dan sumber daya dapat memperkaya pengalaman pemustaka. Pengembangan profesional berkelanjutan sangat penting bagi pustakawan untuk tetap relevan di era digital. Pelatihan dan pendidikan formal dapat membantu pustakawan mengasah keterampilan dan beradaptasi dengan tren terbaru.

Studi ini menyoroti kompleksitas pengalaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi di era digital. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan strategi dan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan referensi di perpustakaan di tengah perkembangan teknologi yang pesat.

Saran dari penelitian ini adalah:

1. Perpustakaan perlu menyediakan pelatihan dan pengembangan profesional yang berkelanjutan bagi pustakawan untuk meningkatkan keterampilan teknologi informasi dan komunikasi.
2. Perpustakaan harus berinvestasi dalam infrastruktur teknologi yang memadai untuk mendukung layanan referensi digital yang efektif.
3. Pustakawan harus proaktif dalam mengikuti perkembangan teknologi terbaru dan mengadopsi alat serta sumber daya digital yang relevan untuk meningkatkan kualitas layanan referensi.
4. Perpustakaan perlu mengembangkan strategi komunikasi yang efektif untuk mempromosikan layanan referensi digital kepada pengguna dan meningkatkan visibilitas perpustakaan.
5. Kolaborasi antara perpustakaan, lembaga pendidikan, dan organisasi profesi harus diperkuat untuk berbagi pengetahuan dan pengalaman dalam memberikan layanan referensi di era digital.
6. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengeksplorasi persepsi dan kebutuhan pengguna terkait layanan referensi digital, sehingga perpustakaan dapat terus meningkatkan kualitas layanannya.

REFERENSI

- Afiyanti, Y. (2008). Jurnal Keperawatan: Lembar metodologi Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 137–141. [DOI 10.7454/JKI.V12I2.212](https://doi.org/10.7454/JKI.V12I2.212)
- Asemi, A., Ko, A., & Nowkarizi, M. (2021). Intelligent libraries: A review on expert systems, artificial intelligence, and robot. *Library Hi Tech*, 39(2), 412–434. [DOI 10.1108/LHT-02-2020-0038](https://doi.org/10.1108/LHT-02-2020-0038)
- Ashiq, M., Jabeen, F., & Mahmood, K. (2022). Transformation of libraries during Covid-19 pandemic: A systematic review. *The Journal of Academic Librarianship*, 48(4), 102534. [DOI 10.1016/j.acalib.2022.102534](https://doi.org/10.1016/j.acalib.2022.102534)
- Bekele, H., & Raj, S. (2025). Digitalization and digital transformation in the tourism industry: A bibliometric review and research agenda. *Tourism Review*, 80(4), 894–913. . [DOI 10.1108/TR-07-2023-0509](https://doi.org/10.1108/TR-07-2023-0509)
- Cox, A. (2023). How artificial intelligence might change academic library work: Applying the competencies literature and the theory of the professions. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 74(3), 367–380. [DOI: 10.1002/asi.24635](https://doi.org/10.1002/asi.24635)
- Cox, J. (2021). Positioning the academic library within the institution: A literature review. *Positioning the Academic Library within the University*, 9–33. [DOI 10.1080/13614533.2018.1466342](https://doi.org/10.1080/13614533.2018.1466342)

- Dede, O. (2007). *Penelitian Kualitatif: Aliran Dan Tema, Dalam: Metode Penelitian Sosial*. Kencana Prenada Media Grouppteda.
- Fletcher, R., Kalogeropoulos, A., & Nielsen, R. K. (2023). More diverse, more politically varied: How social media, search engines and aggregators shape news repertoires in the United Kingdom. *New Media & Society*, 25(8), 2118–2139. [DOI 10.1177/14614448211027393](https://doi.org/10.1177/14614448211027393)
- Frick, R. L., & Proffitt, M. (2022). *Reimagine descriptive workflows: A community-informed agenda for reparative and inclusive descriptive practice*. [DOI 10.25333/wd4b-bs51](https://doi.org/10.25333/wd4b-bs51)
- Harisanty, D., Anna, N. E. V., Putri, T. E., Firdaus, A. A., & Noor Azizi, N. A. (2024). Leaders, practitioners and scientists' awareness of artificial intelligence in libraries: A pilot study. *Library Hi Tech*, 42(3), 809–825. [DOI 10.1108/LHT-10-2021-0356](https://doi.org/10.1108/LHT-10-2021-0356)
- Irawati, I. (2020). Praktik signifikasi atas transformasi pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 8(2), 207. [DOI 10.24198/jkip.v8i2.26723](https://doi.org/10.24198/jkip.v8i2.26723)
- Jamri, dafrizal, Zulfitri, & Wajdi, M. F. (2024). *Perpustakaan Sebagai Institusi: Perspektif Organisasi dan Regulasi* (Issue June). <https://scholar.uinib.ac.id/id/eprint/1884>
- Kato, A., Kisangiri, M., & Kaijage, S. (2021). A Review Development of Digital Library Resources at University Level. *Education Research International*, 2021, 1–13. [DOI 10.1155/2021/8883483](https://doi.org/10.1155/2021/8883483)
- Khan, A. U., Rafi, M., Zhang, Z., & Khan, A. (2023). Determining the impact of technological modernization and management capabilities on user satisfaction and trust in library services. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 72(6/7), 593–611. [DOI 10.1108/GKMC-06-2021-0095](https://doi.org/10.1108/GKMC-06-2021-0095)
- Mawaddah. (2014). Menuju Perpustakaan Ideal. *Jurnal Perpustakaan Libraria*, 150–164. [DOI 10.21043/libraria.v2i1.1197](https://doi.org/10.21043/libraria.v2i1.1197)
- Mupaikwa, E. (2024). *Harnessing Digital Technologies for References Services in Academic Libraries: Concepts and Challenges*. National University of Science and Technology. [DOI 10.4018/979-8-3693-2841-5.ch001](https://doi.org/10.4018/979-8-3693-2841-5.ch001)
- Nadkarni, S., & Prügl, R. (2021). Digital transformation: A review, synthesis and opportunities for future research. *Management Review Quarterly*, 71(2), 233–341. [DOI 10.1007/s11301-020-00185-7](https://doi.org/10.1007/s11301-020-00185-7)
- Nafizah, N. S., & Winoto, Y. (2018). Pekerjaan Pustakawan di Bagian Layanan Teknis Pada Era Teknologi Digital. *Jurnal Pustaka Budaya*, 5(1), 19–28. [DOI 10.31849/pb.v5i1.1458](https://doi.org/10.31849/pb.v5i1.1458)
- Nakaziba, S., & Ngulube, P. (2025). Continuing professional development strategies for digital transformation among academic librarians in Africa: A systematic review. *Journal of Librarianship and Information Science*, 57(1), 296–306. [DOI 10.1177/09610006231207659](https://doi.org/10.1177/09610006231207659)

- Nawarathna, N., Mathangi, R., Alahapperuma, M., Mufseer, M., Perera, M., & Peries, W. (2024). Knowledge, Attitudes, and Their Association with Practices Related to Patients' Rights Among Medical and Surgical Inward Adult Patients in Teaching Hospital Kalutara. *Annual Academic University of Moratuwa*, 5475. DOI: [10.1177/09610006231207659](https://doi.org/10.1177/09610006231207659)
- Onunka, O., Onunka, T., Fawole, A. A., Adeleke, I. J., & Daraojimba, C. (2023). Library and information services in the digital age: Opportunities and challenges. *Acta Informatica Malaysia*, 7(1), 113–121. DOI [10.26480/aim.02.2023.113.121](https://doi.org/10.26480/aim.02.2023.113.121)
- Privacy International dan ELSAM. (2015). *Privasi 101: Panduan Memahami Privasi, Perlindungan dan Surveilans Komunikasi*. Lembaga Studi dan Advokasi Masyarakat dan Privasi International.
- Rajkumar, N., Tabassum, H., Muthulingam, S., Mohanraj, A., Viji, C., & Senthilkumar, K. R. (2024). Anticipated requirements and expectations in the digital library. In *AI-Assisted Library Reconstruction* (pp. 1–20). IGI Global Scientific Publishing. DOI [10.4018/979-8-3693-2782-1.ch001](https://doi.org/10.4018/979-8-3693-2782-1.ch001)
- Reddy, P., Chaudhary, K., & Hussein, S. (2023). A digital literacy model to narrow the digital literacy skills gap. *Heliyon*, 9(4), e14878. DOI [10.1016/j.heliyon.2023.e14878](https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e14878)
- Singarimbun, M. (2000). *Metode Penelitian Survey*. Rajawali Press.
- Soetjatie, L. (2015). Pengguna Perpustakaan di Era Digital dalam Perspektif Fenomenologi. *Metafora*, 2(1), 40–59. DOI [10.26740/metafora.v2n4.p40-59](https://doi.org/10.26740/metafora.v2n4.p40-59)
- Tsekea, S., & Chigwada, J. P. (2021). COVID-19: Strategies for positioning the university library in support of e-learning. *Digital Library Perspectives*, 37(1), 54–64. DOI [10.1108/DLP-06-2020-0058](https://doi.org/10.1108/DLP-06-2020-0058)
- Van Melik, R., & Hazeleger, M. (2024). Routinised practices of community librarians: Daily struggles of Dutch public libraries to be(come) social infrastructures. *Journal of Librarianship and Information Science*, 56(2), 501–513. DOI: [10.1177/09610006221149203](https://doi.org/10.1177/09610006221149203)