

TREN LAYANAN PERPUSTAKAAN UNTUK PEMUSTAKA MILENIAL

Agung Nugrohadhi

Pustakawan Universitas Atma Jaya Yogyakarta

agungnugrohadhi@ymail.com

agung.adhi@uajy.ac.id

ABSTRAK

Karakteristik pemustaka era milenial perlu dipahami oleh perpustakaan dengan layanan-layanan yang dapat mendukung aktivitas mereka. Dalam sebuah perguruan tinggi, keberadaan perpustakaan merupakan sumber informasi sebagai rujukan dalam setiap penyelesaian rujukan yang mereka ingin ketahui. Akses informasi secara cepat dan keakuratan yang diberikan merupakan kekuatan utama sebuah perpustakaan dalam melayani pemustaka milenial sehingga jangan sampai mereka justru mencari rujukan dari sumber informasi yang kurang dapat dipertanggungjawabkan. Semua itu harus dimulai dengan niat untuk memberikan layanan sepenuh hati. Menjadi teladan bagi diri sendiri adalah contoh terbaik bagi pustakawan milenial di era digital. Semua yang tidak disukai oleh para pemustaka harus segera diubah menjadi semua hal yang disukai dan diperlukan oleh para pemustaka. Bekal utama yang harus dimiliki oleh para pemustaka adalah sikap ramah kepada semua pemustaka pada semua kondisi. Hal inilah yang selalau diharapkan dan dirindukan oleh para pemustaka di era digital dan revolusi industri 4.0. Setiap pustakawan harus dapat mengevaluasi diri sendiri posisinya saat ini di mana dan seperti apa kompetensinya dibandingkan dengan pustakawan lainnya. Dengan kehadiran mereka akan menambah kesemarakan iklim akademis yang merupakan tugas sebuah perguruan tinggi untuk menghasilkan sarjana milenial yang tanggap dan tangguh dalam menghadapi setiap perubahan yang akan terus terjadi. Tugas ini akan menjadi salah satu tugas besar bagi pustakawan untuk selalu cepat menghadirkan dan tepat dalam memberikan informasi bagi setiap layanan bagi mereka.

Kata Kunci : Layanan , Pemustaka Milenial

ABSTRACT

Characteristics of millennial era visitors need to be understood by libraries with services that can support their activities. In a college, the existence of a library is a source of information as a reference in each completion of the reference they want to know. Access to information quickly and the accuracy provided is the main strength of a library in serving millennial users so that they do not even seek references from sources of information that cannot be accounted for. All of that must begin with a heartfelt intention to provide wholehearted services. Being a role model for yourself is the best example for millennial librarians in the digital age. Everything that is not liked by the visitors should immediately be changed to all things that are liked and needed by the users. The main provision that must be owned by the visitors is a friendly attitude to all visitors in all conditions. This is what is always expected and missed

by visitors in the digital age and the industrial revolution 4.0. Each librarian must be able to evaluate himself his current position where and what his competence looks like compared to other librarians. Their presence will add to the academic climate that is the duty of a tertiary institution to produce a responsive and resilient milineal scholar in the face of any changes that will continue to occur. This task will be one of the big tasks for librarians to always be fast and precise in providing information for each service for them.

Keywords: Service, Milineal Reader

PENDAHULUAN

Kehadiran era revolusi industri 4.0 telah merubah layanan-layanan menjadi serba digital pada beberapa sektor publik sehingga akan mengakibatkan tergunanya sumber daya manusia (SDM) dalam pekerjaan rutinnnya sehingga harus diimbangi dengan ide-ide hebat untuk selalu menciptakan kreativitas dengan beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi disekelilingnya. Menurut Rhenald Kasali seperti dikutip oleh Itmanudin bahwa disrupsi 4.0 adalah “era yang menakutkan dan penuh dengan persaingan ketat, bagi yang tidak siap pasti terpinggirkan dan minggir” secara alamiah dari peraturan dan menjadi penonton. Kegagalan ini tentu saja hanya menjadi ketakutan saja kalau tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas sdm yang akan menjadi jawaban bagi setiap perubahan yang akan terus terjadi. Revolusi industri 4.0 terus bergerak dan akan diikuti dengan perubahan-perubahan yang lain dengan hadirnya revolusi industri 5.0

Dalam layanan-layanan yang dilakukan untuk melayani *customer* pun mengalami perubahan baik dalam perbankan, industri ataupun layanan layanan dalam perpustakaan Dalam layanan perpustakaan mengalami perubahan *user oriented* yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi digital. Dengan teknologi digital akan memberikan layanan yang cepat dan lebih interaktif. Menurut Cahyono seperti dikutip

oleh Bondhan Endriawan ada delapan karakter pemustaka digital yaitu :

- a. Mereka menginginkan kebebasan; bebas memilih sampai bebas berekspresi. Pemustaka lebih bebas menyampaikan ekspresinya. Misalnya saja mencari buku lewat OPAC dengan menggunakan *smartphone/android* sehingga pencarian informasi bisa dilakukan di tempat manapun
- b. Mereka suka merubah yang sudah standar untuk disesuaikan dengan dirinya (*customize personalize*). Pemustaka lebih suka terhadap perpustakaan yang lebih mengerti mereka, baik dari sisi layanan, fasilitas ataupun pustakawan yang familiar
- c. Mereka suka mengkaji sesuatu dengan seksama, tidak mudah menerima begitu saja. Beragam informasi yang mereka dapat dari sumber-sumber informasi yang ada, tidak begitu saja mereka terima untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Pemustaka digital akan mengkaji dengan seksama informasi yang diperolehnya, informasi yang benar-benar ilmiah dan logis, faktual dan aktual yang akan mereka pilih
- d. Mereka menekankan pada kejujuran dan keterbukaan dari lembaga yang menawari mereka produk atau pekerjaan. Pemustaka era digital lebih bersifar terbuka, obyektif terhadap layanan yang disajikan oleh perpustakaan.

- Mereka dapat menyukai, memberi masukan bahkan tidak memanfaatkan jasa perpustakaan apabila tidak sesuai dengan yang mereka harapkan.
- e. Mereka mencampur “rekreasi “ sambil bekerja atau sebaliknya bekerja sambil rekreasi, dimana saja, kapan saja. Pemustaka era digital menginginkan suasana santai di setiap aktivitas, tidak terlalu tegang dan monoton yang sering menyebabkan kebosanan dalam mencari informasi
 - f. Mereka generasi yang terbiasa berkolaborasi dan bersilaturahmi, berjejaring. Kemajuan teknologi
 - g. Mereka menginginkan kecepatan. Dengan canggihnya teknologi *superhigh way* yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun, membuat pemustaka era digital menginginkan kecepatan serta keakuratan informasi yang dicari
 - h. Mereka adalah *innovator*. Berdasar informasi dan pengetahuan yang melimpah di internet, pemustaka era digital dapat menjadi inovator di berbagai bidang keilmuan, karena informasi yang ada di internet bisa dicari secara lebih detail baik teknik maupun operasionalnya (cahyono 2017: 6)

Dengan memahami karakteristik pemustaka era mileneal, maka perpustakaan mulai mengikuti dengan layanan-layanan yang dapat mendukung aktivitas mereka. Dalam sebuah perguruan tinggi, keberadaan perpustakaan merupakan sumber informasi sebagai rujukan dalam setiap penyelesaian rujukan yang mereka ingin ketahui. Akses informasi secara cepat dan keakuratan yang diberikan merupakan kekuatan utama sebuah perpustakaan dalam melayani pemustaka millineal sehingga jangan sampai mereka justru mencari rujukan dari sumber informasi yang kurang dapat dipertanggungjawabkan.

Tantangan terbesar justru dari media sosial yang begitu dekat dengan gerak aktifitas mereka. Generasi mileneal yang berstatus sebagai mahasiswa dalam rentang usia 20 – 24 tahun memerlukan strategi para pustakawan agar mereka menemukan “rumah kedua” saat mereka memerlukan sahabat untuk melakukan pencarian informasi yang mereka perlukan.

RUMUSAN MASALAH :

Dalam tulisan ini penulis mengajukan 2 rumusan masalah setidaknya pada bagian pembahasan pembaca dapat memahami tentang karakteristik pemustaka mileneal dan peran apa yang dapat dilakukan oleh pustakawan:

1. Apakah pemustaka milenial masih berminat untuk menggali sumber informasi dari perpustakaan?
2. Bagaimana peran pemustaka agar tetap dapat melakukan layanannya dalam era mileneal dengan segmen pemustaka mileneal?

PEMBAHASAN

Perpustakaan dengan layanan teknologi digital telah merubah strategi dan kebijakan dalam suatu institusi perpustakaan sehingga mengalami perubahan baik dari sisi efektivitas kerja maupun perubahan *mindset* dalam melayani pekerjaan. Pergeseran makna dan strategi kolaboratif untuk menghadapi revolusi industri yang saat ini hangat diperbincangkan justru akan menjadi kekuatan pustakawan untuk menghadapinya dengan meningkatkan kompetensi yang lebih baik untuk dapat “berdamai” dengan teknologi informasi era revolusi industri 4.0 ini.

Informasi yang dikelola oleh perpustakaan menjadi salah satu sumber informasi yang diperlukan oleh civitas akademika dengan pelbagai keperluan riset ataupun tugas-tugas karya ilmiah. Menurut Wiji Suwarno, sebuah informasi dikatakan baik apabila memiliki nilai yang dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan kebutuhan penerima yaitu:

1. Dikatakan benar, apabila informasi yang diberikan adalah berdasarkan fakta yang sudah di uji kebenarannya
2. Baru, artinya informasi yang diterima adalah informasi yang belum pernah diperoleh sebelumnya
3. Tambahan, yaitu informasi sebagai pelengkap dan juga perbaruan dari informasi sebelumnya
4. Korektif, artinya informasi yang diterima perbaikan atau koreksi yang salah yang sudah diterima sebelumnya
5. Penegas, yaitu informasi yang dapat memberikan penegasan bagi informasi sebelumnya sehingga meningkatkan keyakinan penerimanya (Suwarno, 2010)

Dengan sumber informasi dari perpustakaan sebagai sumber informasi yang dipercaya maka menjadi tugas pustakawan untuk selalu melakukan *update* diri untuk melakukan kajian-kajian informasi yang semakin *massif* ini. Dengan memahami karakteristik pemustaka millineal serta bagaimana perpustakaan untuk dapat memberikan nilai informasi yang dapat dipertanggungjawabkan harus berani menghadapi semua perubahan dan menyediakan koleksi baik cetak ataupun layanan *real time* untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Dalam era digital perpustakaan dapat mengefektifkan semua layanan yang dapat mendukung belajar mengajar pemustaka dan mempermudah mereka dalam mengakses informasi. Kekurangcermatan dan keprofesionalan pustakawan akan mudah menjadi “*konsumsi*” pemustaka manakala pemustaka millineal tidak mendapatkan layanan sebagaimana yang mereka harapkan. Menjadi pustakawan yang dirindukan oleh para pemustaka menjadi suatu penegasan bagi diri pustakawan untuk dapat berubah menghadapi pemustaka mileneal. Semua itu harus dimulai dengan niat sepenuh hati untuk

memberikan layanan sepenuh hat. Dengan memaksa diri sendiri dan menjadi teladan bagi diri sendiri adalah contoh terbaik bagi pustakawan milenial di era digital. Berdasarkan pengalaman bekerja di perpustakaan selama ini harus mulai dievaluasi, hal-hal apa saja yang tidak disukai oleh para pemustaka saat para pustakawan memberikan layanan. Semua yang tidak disukai oleh para pemustaka harus segera diubah menjadi semua hal yang disukai dan diperlukan oleh para pemustaka. Bekal utama yang harus dimiliki oleh para pemustaka adalah sikap ramah kepada semua pemustaka pada semua kondisi. Hal inilah yang selalau diharapkan dan dirindukan oleh para pemustaka di era digital dan revolusi industri 4.0. Perkembangan teknologi kadang sudah menggeserkan sikap sosial menjadi sikap asosial. Oleh karena itu, para pustakawan harus selalu menjadi pembeda dari kondisi kebiasaan yang ada. Berdasarkan teorinya Hermawan Kartajaya bahwa setiap manusia untuk dapat menjadi unggul harus memiliki da memahami *positioning, different, dan branding (PDB)*. Setiap pustakawan harus dapat mengevaluasi diri sendiri posisinya saat ini di mana dan seperti apa kompetensinya dibandingkan dengan pustakawan lainnya. Kemudian setelah menyadari posisinya, pustakawan milenial harus memiliki pembeda dengan pustakawan yang lain. Dengan demikian, pustakawan yang memiliki pembeda tersebut dapat memanfaatkannya untuk memberikan layanan prima kepada para pemustaka. Dalam berbagai kesempatan pembeda tersebut harus dibranding dan disampaikan kepada masyarakat umum. Dengan menjadi pustakawan Milenial yang Prima dan Unggul di Era Digital dan Revolusi industri 4.0 (Moh Rohmadi, 2019).

Produktivitas pustakawan milenial di era digital sangat dirindukan oleh para pemustaka. Khususnya penguasaan sumber-sumber belajar yang diperlukan oleh semua dosen, mahasiswa dan tendik di abad XXI.

Komitmen untuk terus belajar dan menguasai literasi digital akan dapat menjadi pembeda bagi seluruh generasi pustakawan milenial yang kreatif, inovatif, produktif, dan berkarakter. (Moh Rohmadi, 2019). Maka salah satu syarat untuk berperan dalam era saat ini adalah profesionalisme pustakawan menjadi kata kunci untuk kedudukan pustakawan yang semakin baik. Pengembangan profesi pustakawan yang dilakukan secara berkelanjutan akan meningkatkan kompetensi pustakawan. Maka dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, pustakawan hendaknya selalu aktif dalam melakukan aktivitas yang dapat memperkuat kompetensinya sebagai pustakawan. Salah satu hal yang dapat dilakukan oleh pustakawan adalah melakukan sebagai “*teman curhat*” pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi secara digital terhadap jurnal elektronik ataupun buku elektronik dan pembimbingan literasi informasi untuk aktivitas penulisan karya ilmiah bagi civitas akademika. *Banjir informasi* mengakibatkan para pemustaka kebingungan dalam memilih sumber-sumber yang dapat dipercaya sehingga pustakawan dapat lebih berperan sebagai partner dalam mengerjakan sumber-sumber informasi ini. Peran ini tidak dapat dilepaskan diri dari tugas pokok dan fungsi pustakawan. Pustakawan dalam era teknologi digital menurut Noorika adalah:

1. Pustakawan sebagai mediator antara masyarakat dengan sumber-sumber informasi, terutama sumber informasi yang berasal dari internet
2. Pustakawan sebagai *partner* masyarakat, mitra sejajar dalam menghadapi perkembangan teknologi dan lubernya informasi saat ini.
3. Pustakawan sebagai *information specialist* yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang terkait dengan penyediaan informasi dan keahlian dalam mendayagunakan

penyediaan informasi dan keahlian dalam mendayagunakan sumber-sumber informasi.

4. Pustakawan sebagai *services manager* atau manajer layanan informasi, yakni berperan atau manajer layanan informasi, yakni berperan dalam merancang dan melaksanakan strategi dalam mengevaluasi sumber informasi yang berasal dari internet.
5. Pustakawan sebagai gerbang baik menuju masa depan maupun masa lalu.
6. Pustakawan sebagai *knowledge management* atau manajemen ilmu pengetahuan, pustakawan dituntut untuk mengubah mindset dari pola melayani menjadi pola kemitraan, pustakawan berkontribusi bagi institusi bukan terfokus pada disiplin ilmu pengetahuan, pustakawan mampu mentransfer melalui pelatihan dan pembinaan serta berinovasi (Harkrisyati dalam Noorika, 2015 :89)

Dengan kemudahan memperoleh informasi ini bagaimana minat pemustaka terhadap perpustakaan, apakah mereka masih berminat untuk mengunjungi perpustakaan? Untuk menjawab hal ini, penulis mencuplik hasil penelitian terhadap minat pemustaka milenial terhadap perpustakaan berdasarkan karakteristik dan kebutuhan generasi milenial yang dilakukan oleh Atika Tiara Putri dan, Stiamurti Rahardjo dari Universitas Telkom. Pada penelitian ini, metode yang digunakan untuk menentukan peningkatan fasilitas dan suasana interior perpustakaan diterapkan melalui karakteristik dan kebutuhan generasi milenial. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif melalui kuesioner yang diisi oleh 230 responden dan disebarluaskan secara bebas kepada masyarakat Indonesia di akhir tahun

2018 dengan hasil sebagai berikut: Responden terdiri dari 136 perempuan dan 94 laki-laki yang didominasi oleh generasi milenial dengan rentang usia 18-38 tahun yang sebagian besar berstatus sebagai pelajar/mahasiswa. Dari jawaban yang diperoleh responden mereka berharap sebuah perpustakaan memiliki fasilitas area belajar bersama dan diskusi sebagai kebutuhan utama dengan persentase sebesar 57%. Hal ini sesuai dengan karakter cara belajar dan cara kerja generasi milenial yang menyukai kerja kelompok atau kerja tim. Sedangkan, perpustakaan saat ini belum semua memiliki tempat yang seperti itu dan masyarakat masih memiliki pemahaman perpustakaan dengan tempat yang sunyi dan menerapkan larangan untuk mengobrol. Selain itu, terdapat 45.7% responden yang menginginkan area baca yang kondusif dan sunyi. Pada kasus ini, perpustakaan dapat menyediakan lebih banyak area diskusi dengan menciptakan pembagian area yang dirasa nyaman untuk memisahkan pemustaka yang ingin berdiskusi dan yang ingin membaca sendiri. Sehingga, pemustaka tidak sungkan untuk melakukan kerja kelompok di perpustakaan dan tidak mengganggu pemustaka yang membutuhkan suasana kondusif. Selain itu, area baca diskusi juga dapat dibagi menjadi area baca terbuka dan tertutup. Area baca terbuka dapat berupa beberapa meja kelompok dalam suatu ruangan. Sedangkan area baca tertutup lebih memiliki privasi untuk satu kelompok yang tidak ingin terganggu dengan kelompok lainnya, seperti untuk mengadakan rapat. Perlu diperhatikan bahwa pemilihan meja yang digunakan pada perpustakaan harus disesuaikan dengan kebutuhan utama pengunjung, yaitu mengerjakan tugas. Saat ini, kebanyakan masyarakat mengerjakan tugas dengan laptop. Sehingga, selain memilih meja yang cukup besar dan nyaman untuk mengerjakan tugas, meja-meja juga dapat dilengkapi dengan stopkontak untuk kemudahan pengunjung dalam mengisi daya

laptop. Fasilitas berikutnya yang dianggap penting adalah jumlah koleksi dan literatur yang lengkap dengan persentase 53%, yang kemudian disusul oleh fasilitas wifi sebesar 51.3%. Hal ini membuktikan bahwa walaupun internet sudah menyediakan beragam informasi, perpustakaan harus tetap menyediakan literatur dan koleksi yang berkualitas dan lengkap.

Dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa pemustaka milenial masih mempunyai keinginan untuk dapat mengunjungi perpustakaan walaupun mungkin dalam melakukan penelusuran OPAC dapat di luar perpustakaan, namun dengan beberapa pembenahan desain interior yang sangat berbeda dengan perpustakaan pada masa lalu, sehingga aspek tata ruang diskusi lebih mereka sukai daripada sekat-sekat ruang individu.

SIMPULAN

Pemustaka milenial merupakan potensi bagi perpustakaan untuk semakin mengembangkan kekuatan perpustakaan sebagai salah satu sumber informasi kredibel sehingga kualitas yang baik sebuah perpustakaan dapat menjadi salah satu penarik pemustaka milenial untuk selalu berkunjung ke perpustakaan. Dengan kehadiran mereka akan menambah kesemarak iklim akademis yang merupakan tugas sebuah perguruan tinggi untuk menghasilkan sarjana milenial yang tanggap dan tangguh dalam menghadapi setiap perubahan yang akan terus terjadi. Tugas ini akan menjadi salah satu tugas besar bagi pustakawan untuk selalu cepat menghadirkan dan tepat dalam memberikan informasi bagi setiap layanan bagi mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono, Teguh Yudi .2017. Seperti dikutip Bondhan Endriawan. *Kepustakawanan Era Digital Dalam Memberikan Layanan Prima Kepada Pemustaka* diakses dari <http://lib.um.ac.id/wp-content/uploads/2017/kepustakawanan-Era-Digital.pdf>.
- Haryati, Sri. 2019. *Pemacu tumbuh kembang budaya literasi di era revolusi industry 4.0* t Pustaka Rumah Cinta
- Itmanudin.2019. Strategi Kolaboratif Ikatan Pustakawan Indonesia Jawa Tengah untuk Pustakawan Unggul di Era Disrupsi. Makalah dalam Seminar Nasional Perpustakaan *Strategi Kolaboratif untuk SDM Unggul di Era Industri 4.0* diselenggarakan ISI Surakarta 27 November 2019
- Kamil, Harkrisyati. Perpustakaan dan Profesi Pustakawan dalam Noorika Retno Widuri.2015. Program Pustakawan Pendamping Masyarakat Menuju Masyarakat Cerdas Informasi dan Teknologi. Bunga Rampai *Pengembangan Perpustakaan dan Profesi Pustakawan Sebagai Pusat Sumber Belajar di era Masyarakat Ekonomi ASEAN*.
- Putri , Atika Tiara. 2019. Aplikasi Fasilitas dan suasana Interior Perpustakaan Berdasarkan Karakteristik dan Kebutuhan Ginerasi Milenial. Jurnal online *Pustaka Loka* Vol 11 No 1. IAIN Ponorogo
- Rohmadi, Mohammad . 2019. Menjadi Pustakawan Milenial yang Prima dan Unggul di Era Digital dan Revolusi Industri 4.0,. Makalah Seminar Nasional *Pemacu Tumbuh Kembang Budaya Literasi di Era Revolusi Industri 4.0* diselenggarakan Universitas Tidar Magelang 18 September 2019
- Suwarno, Wiji. 2010. *Ilmu perpustakaan dan Kode etik Pustakawan*, Yogyakarta, Arruz Media.