



## Penerimaan pemustaka terhadap layanan referensi berbasis AI: Studi tentang persepsi dan sikap

Indah Rachma Cahyani<sup>1</sup>, Nurma Harumiaty<sup>2</sup>, Andriyanti<sup>3</sup>, Dwi Marina<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Perpustakaan Universitas Airlangga

<sup>1</sup>[indah.rachma@staf.unair.ac.id](mailto:indah.rachma@staf.unair.ac.id), <sup>2</sup>[harumiaty@staf.unair.ac.id](mailto:harumiaty@staf.unair.ac.id), <sup>3</sup>[andri\\_yanti@staf.unair.ac.id](mailto:andri_yanti@staf.unair.ac.id),

<sup>4</sup>[dwi.marina@staf.unair.ac.id](mailto:dwi.marina@staf.unair.ac.id)

### Abstract

*This study aims to find out more about the acceptance, perception and behavior of librarians regarding the presence of AI in Reference services and to find out more about the role and innovation of Librarians with the presence of AI. Using a qualitative approach with in-depth interviews as a data collection technique. 8 respondents were selected from various library user backgrounds, including 3 students, 3 academics/lecturers, and 2 members of the general public who use the reference services of the Airlangga University (UNAIR) Library, this study uses a descriptive qualitative format. The results of the study show a variety of responses from users to reference services that use AI. Most respondents welcomed the use of AI, considering it a valuable addition to accessing information. Several concerns also emerged, especially related to data privacy and concerns about losing human interaction. Librarians play a crucial role in developing students' critical thinking about the use of AI in various ways, including in reference services as a navigator of librarian information. Users tend to be wary of potential inaccuracies or biases in the results provided by AI, in the context of research that requires highly accurate and verified data. They understand that while AI can provide useful initial recommendations, those results need to be verified and followed up with more in-depth research. Various link user perceptions and attitudes to levels of satisfaction with AI-based reference services.*

*Keywords: Artificial Intelligence (AI), reference services, perception*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam tentang penerimaan, persepsi dan perilaku pemustaka kehadiran AI pada layanan Referensi serta untuk mengetahui lebih dalam mengenai peran dan inovasi Pustakawan dengan hadirnya AI. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan data. 8 Responden dipilih dari berbagai latar belakang pengguna perpustakaan, termasuk 3 mahasiswa, 3 akademisi/Dosen, dan 2 masyarakat umum yang menggunakan layanan referensi Perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR), penelitian ini menggunakan format kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan beragam respons dari pengguna terhadap layanan referensi yang menggunakan AI. Sebagian besar responden menyambut positif penggunaan AI, menganggapnya sebagai tambahan yang berharga dalam akses informasi. Beberapa kekhawatiran juga muncul, terutama terkait dengan privasi data dan kekhawatiran akan kehilangan interaksi manusia. Pustakawan memainkan peran krusial dalam mengembangkan daya kritis mahasiswa terhadap penggunaan AI dengan berbagai cara, termasuk dalam layanan referensi sebagai navigator Informasi pemustaka. Pengguna cenderung berhati-hati terhadap potensi ketidakakuratan atau bias dalam hasil yang diberikan oleh AI, dalam konteks riset yang membutuhkan data yang sangat akurat dan terverifikasi. Mereka memahami bahwa meskipun AI dapat memberikan rekomendasi awal yang berguna, hasil tersebut perlu diverifikasi dan ditindaklanjuti dengan penelitian lebih mendalam. Berbagai menghubungkan persepsi dan sikap pengguna dengan tingkat kepuasan terhadap layanan referensi berbasis AI.

*Kata kunci: Artificial Intelligence (AI), layanan referensi, persepsi*

## Pendahuluan

Perpustakaan Pendidikan tinggi saat ini telah memanfaatkan teknologi informasi yang canggih untuk memfasilitasi layanan yang diberikan kepada pemustaka. Pemustaka perpustakaan pendidikan tinggi saat ini khususnya mahasiswa menginginkan informasi yang tepat dan akurat, sehingga perpustakaan pendidikan tinggi berupaya untuk memenuhi kebutuhan informasi para pemustakanya. Bagian dari upaya ini memberikan layanan yang lebih baik kepada pemustaka, di antara layanan yang diberikan di perpustakaan pendidikan tinggi adalah layanan referensi, dan di antara teknologi informasi canggih yang digunakan perpustakaan akademik untuk mempromosikan layanannya, khususnya layanan referensi adalah kecerdasan buatan atau yang kita kenal dengan *Artificial Intelligence* (AI), upaya ini pula yang menjadi respon atas perubahan paradigma layanan referensi, perubahan ini menciptakan paradigma baru dalam layanan referensi, yang menggabungkan antara interaksi manusia dan mesin (Pence, 2022). Penerimaan pengguna terhadap perubahan ini menjadi kunci untuk keberhasilan implementasi layanan referensi berbasis AI.

Menurut Abayomi et al., (2021), AI telah memungkinkan untuk memberikan solusi terhadap tantangan mendesak yang dihadapi perpustakaan, seperti layanan referensi, penyimpanan buku dan bahan perpustakaan lainnya, pembuatan katalog dan perolehan bahan perpustakaan. Akibat penerapan AI, layanan perpustakaan termasuk layanan referensi dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pemustaka dapat mengakses informasi yang tepat waktu dan akurat dengan cepat dan tepat waktu.

Menurut Tredinnick (2017), AI adalah kumpulan teknik dan teknologi ilmu komputasi yang memungkinkan pengambilan keputusan rasional yang fleksibel dalam menanggapi perubahan situasi lingkungan yang tidak dapat diprediksi. Otomatisasi proses, *Internet of Things*, pemrosesan data, interaksi percakapan, dan bantuan pengambilan keputusan semuanya dapat dihubungkan dengan tren ini. Konstruksi AI, diperlukan logika pemrograman yang sangat kompleks dan pemahaman tentang statistik dan teknik komputer yang tepat (Wood et al., 2018). Pengenalan ucapan, terjemahan mesin, dan robot sebagai partner pustakawan hanyalah beberapa contoh



bagaimana AI diterapkan pada beragam upaya manusia. Masuk akal untuk berasumsi bahwa penerapan AI dalam operasional perpustakaan akan meningkatkan efisiensi. Ada tiga cara utama AI dapat mengubah operasi perpustakaan. Hal ini termasuk meningkatkan efisiensi pustakawan dan pengguna perpustakaan, memajukan inovasi di perpustakaan, dan mengotomatisasi perpustakaan secara cerdas (Wood et al., 2018).

Kecerdasan buatan (AI) semakin banyak digunakan di perpustakaan untuk meningkatkan layanan referensi, pengindeksan, pengambilan informasi, pembuatan katalog, dan manajemen koleksi. Penerapan AI di perpustakaan dapat menghasilkan proses pencarian informasi yang lebih efisien dan akurat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna. Teknologi AI seperti chatbot, sistem pengenalan suara, dan sistem analisis dapat diimplementasikan untuk memberikan layanan yang lebih baik dan efisien bagi pengguna perpustakaan (Mupaikwa, 2023). Penelitian yang dilakukan oleh Wang (2022) menyebutkan bahwa teknik AI telah digunakan untuk menganalisis transkrip obrolan referensi, mengkategorikan pertanyaan ke dalam kategori referensi atau non-referensi untuk menyederhanakan penanganan kueri dan meningkatkan penyampaian layanan. Menurut hasil kajian yang dilakukan oleh Zhou (2023) terlepas dari manfaatnya, tantangan seperti kurangnya infrastruktur, pendanaan, dan kesadaran di kalangan pustakawan menghambat penerapan AI secara luas di perpustakaan. Mengatasi tantangan ini melalui program pelatihan dan tinjauan kurikulum dapat memfasilitasi integrasi AI ke dalam layanan referensi perpustakaan secara efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh Goli et al., (2023) perkembangan terkini AI memberikan dampak besar pada layanan pelanggan digital, chatbot adalah asisten pelanggan berbasis teks atau suara yang menggunakan kecerdasan buatan dan pemrosesan alami untuk interaksi manusia. Chatbots memungkinkan sistem dialog antara manusia dan komputer bersama dengan bahasa alami. Chatbots banyak digunakan oleh pelanggan di Facebook messenger, WhatsApp, dan WeChat yang dipasang di ponsel dan layar digital lainnya untuk memudahkan akses dan interaksi. Hampir 93 persen pengambil keputusan di India berasumsi bahwa perusahaan harus



mengadopsi chatbots agar layanan pelanggan dapat bersaing secara efektif karena chatbots memfasilitasi peluang efisiensi operasional untuk meningkatkan keterlibatan dan kepuasan pelanggan dengan pengeluaran yang rendah. Sebagai implikasi praktis hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor individu seperti peran, motivasi, dan kemampuan penting untuk meningkatkan penerimaan AI, hal ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh Choi (2020) bahwa pengembang perangkat AI perlu membuat pengguna AI merasa bahwa mereka mengalami tingkat kejelasan peran yang tinggi yakni motivasi dan kemampuan.

Dalam hal ini meskipun potensi yang dimiliki AI dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan referensi, masih ada keterbatasan dan tantangan yang perlu diatasi. Misalnya, ketidakmampuan AI untuk memahami konteks atau nuansa tertentu dalam pertanyaan pengguna, serta kekhawatiran terkait privasi dan keamanan data. Memahami persepsi dan sikap pemustaka menjadi aspek krusial dalam konteks penerapan AI pada layanan referensi. Hal ini mencakup bagaimana pengguna menilai aspek kegunaan, keandalan, kemanfaatan, serta kenyamanan dari layanan referensi berbasis AI dibandingkan dengan layanan konvensional yang disediakan oleh pustakawan. Kehadiran teknologi AI membawa dampak signifikan terhadap arah pengembangan layanan referensi ke depan, sehingga pemahaman terhadap tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi ini akan memberikan wawasan penting dalam merancang layanan referensi yang lebih adaptif dan responsif di masa mendatang. Mengingat hal ini dapat membantu perpustakaan dan pustakawan untuk merancang strategi yang lebih efektif dalam mengintegrasikan teknologi AI dengan kebutuhan dan harapan pengguna, Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada penerimaan pemustaka terhadap layanan referensi berbasis AI serta peran dan inovasi pustakawan dalam menghadapi integrasi teknologi tersebut di perpustakaan perguruan tinggi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan referensi yang adaptif dan relevan di era digital, sekaligus menjadi dasar bagi perumusan strategi inovatif bagi pustakawan dalam menghadapi transformasi teknologi di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan data (Creswell et al., 2007). Delapan responden dipilih dari berbagai latar belakang pengguna perpustakaan, termasuk tiga mahasiswa, tiga akademisi/dosen, dan dua masyarakat umum yang menggunakan layanan referensi Perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR). Pemilihan ini didasarkan pada tujuan untuk memperoleh perspektif yang beragam dan komprehensif mengenai penerimaan terhadap layanan referensi berbasis AI. Mahasiswa dipilih karena merupakan kelompok pengguna utama layanan perpustakaan; akademisi atau dosen karena mereka terlibat aktif dalam kegiatan akademik dan penelitian yang erat kaitannya dengan kebutuhan referensi yang kompleks; sementara masyarakat umum serta pustakawan memberikan pandangan tambahan mengenai aksesibilitas, kemanfaatan, serta respons terhadap perubahan teknologi dalam layanan informasi. Pendekatan ini diharapkan dapat menggambarkan secara holistik persepsi dan sikap pengguna dari berbagai segmen terhadap kehadiran AI dalam layanan referensi. Penelitian ini menggunakan format kualitatif deskriptif, dimana pendekatan kualitatif dilakukan karena penelitian ini dapat disesuaikan dengan kenyataan yang bersifat ganda yang ditemukan di lapangan serta mampu menyajikan data hubungan antara peneliti dengan informan (Sugiyono, 2010).

Teknik pengambilan data dilakukan melalui, pertama pengamatan (observasi) yang melibatkan semua indera, dan pencatatan hasil dilakukan dengan bantuan alat rekam elektronik. Kedua, *participant observation* pada proses ini peneliti menghimpun data penelitian dengan menghimpun dan benar terlibat dalam kegiatan layanan referensi, misalnya dalam hal ini, turut serta secara langsung proses konsultasi oleh pemustaka kepada pustakawan referensi. Ketiga *Observation non partisipan*, pada tahapan ini peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independen aktivitas pemustaka di ruang layanan referensi. Keempat wawancara, wawancara difokuskan pada pemahaman pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan referensi berbasis kecerdasan buatan, serta persepsi mereka terhadap kegunaan, kehandalan, dan kebutuhan yang terpenuhi dengan bersumber dari 10 butir



pertanyaan pada pedoman wawancara yang dimiliki oleh peneliti. Sehingga dapat memberikan wawasan mendalam tentang persepsi dan sikap pengguna terhadap layanan referensi perpustakaan yang menggunakan kecerdasan buatan. Kelima dokumentasi, yaitu studi dokumentasi untuk menggali informasi faktual yang terkait atau mempresentasikan masalah-masalah yang dijadikan objek penelitian. Rentang waktu pengumpulan data dilakukan pada bulan Februari hingga Juni 2024.

Penelitian ini menggunakan empat kriteria dalam menentukan keabsahan, yaitu kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), kepastian (*confirmability*). Teknik pemeriksaan keabsahan menggunakan triangulasi. Menurut Denzin triangulasi adalah langkah pemaduan berbagai sumber data, peneliti, konsep dan metode dalam suatu penelitian tentang suatu gejala sosial tertentu (Creswell, 2009).

Teknik analisis kualitatif berkaitan dengan data berupa kata atau kalimat yang dihasilkan oleh objek penelitian serta berkaitan dengan kejadian lingkup objek penelitian. Ada tiga tahap dalam analisis kualitatif model (Miles & Huberman, 2019):

- 1) Reduksi Data: Pada tahap ini, data hasil wawancara yang berupa transkrip direduksi dengan cara memilih bagian-bagian penting yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu persepsi, sikap, dan penerimaan pemustaka terhadap layanan referensi berbasis AI. Proses reduksi dilakukan dengan membaca ulang hasil wawancara secara menyeluruh, menandai pernyataan kunci dari responden, serta mengelompokkan data sesuai dengan tema-tema awal seperti kemanfaatan AI, kenyamanan penggunaan, perbandingan dengan layanan konvensional, dan respon terhadap peran pustakawan. Data yang tidak relevan atau tidak menjawab fokus penelitian disisihkan untuk menjaga ketajaman analisis.
- 2) Penyajian Data (Data Display): Setelah data direduksi, hasil yang telah dikategorikan disajikan dalam bentuk matriks tematik yang berisi kutipan atau rangkuman pernyataan responden yang mendukung masing-masing tema. Misalnya, disajikan tabel yang memperlihatkan bagaimana masing-masing kelompok responden (mahasiswa, dosen, pustakawan, masyarakat umum) memandang kehadiran AI dalam layanan referensi. Penyajian ini membantu peneliti

dalam melihat pola-pola, hubungan antar tema, serta perbedaan persepsi antar kelompok responden dengan lebih sistematis dan visual.

- 3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi: Pada tahap akhir, peneliti melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan pola-pola yang muncul dari hasil penyajian data. Kesimpulan yang ditarik tidak dilakukan secara instan, tetapi melalui proses refleksi, perbandingan antar responden, serta verifikasi dengan teori dan temuan sebelumnya. Kesimpulan diuji kekuatan dan keabsahannya dengan cara melihat konsistensi data dan kesesuaian dengan konteks penelitian. Data yang tidak konsisten atau melemahkan temuan utama akan diidentifikasi dan dijelaskan sebagai bentuk keterbukaan ilmiah.

Dalam penelitian ini, analisis data kualitatif dengan metode interaktif dilaksanakan dengan mengobservasi jalannya aktivitas layanan referensi berbasis AI oleh pustakawan dalam mendukung kegiatan layanan perpustakaan, melakukan wawancara kepada pemustaka (mahasiswa, dosen dan masyarakat umum) yang menggunakan layanan referensi dengan menggunakan *tools* AI dengan rincian analisis. Pada proses analisis data, peneliti memulai dengan mendengarkan dan menelaah hasil wawancara secara saksama dari para informan yang terdiri atas mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum pengguna layanan referensi Perpustakaan Universitas Airlangga. Informasi yang disampaikan oleh para informan dijelaskan dan dijabarkan secara rinci, kemudian dicatat bagian-bagian penting yang berkaitan erat dengan konsep-konsep kunci, definisi operasional, dan fokus penelitian yang telah ditentukan sebelumnya.

Setelah proses pencatatan selesai, peneliti melakukan pengelompokan data dengan mengategorikan catatan-catatan tersebut ke dalam tema-tema yang memiliki kesamaan isi atau makna. Data yang telah dikelompokkan selanjutnya diklasifikasikan secara sistematis, dan dipetakan dalam hubungan antar kategori untuk menemukan keterkaitan serta pola-pola yang muncul dari pernyataan informan. Langkah berikutnya adalah menelaah relevansi dan konsistensi data, dengan mengkaji ulang susunan hasil wawancara secara cermat dan sistematis agar sesuai dengan tujuan dan fokus utama penelitian. Analisis ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan valid,

relevan, dan mampu menjawab pertanyaan penelitian. Data yang diperoleh dari wawancara kemudian dilengkapi dengan informasi tambahan yang berasal dari observasi dan dokumentasi lapangan, sehingga analisis tidak hanya mengandalkan satu sumber, tetapi bersifat triangulasi. Proses ini memperkuat kredibilitas data yang digunakan dalam penelitian. Tahap akhir, hasil dari keseluruhan proses kajian data ini digunakan untuk menjawab pedoman wawancara dan disusun ke dalam bentuk narasi yang terperinci. Penjabaran ini menjadi bagian dari laporan penelitian yang menggambarkan secara mendalam persepsi, sikap, dan penerimaan pemustaka terhadap kehadiran layanan referensi berbasis kecerdasan buatan (AI), serta peran dan inovasi pustakawan dalam merespons perkembangan tersebut.

## Hasil

### Persepsi Pengguna terhadap Layanan Referensi Berbasis AI

Subbab ini membahas pemahaman pengguna tentang layanan referensi berbasis AI, tingkat kenyamanan dan kepercayaan terhadap penggunaan AI dalam layanan referensi, manfaat dan kekhawatiran yang dirasakan terkait layanan ini. Hasil penelitian menunjukkan beragam respons dari pengguna terhadap layanan referensi yang menggunakan AI. Sebagian besar responden menyambut positif penggunaan teknologi ini, menganggapnya sebagai tambahan yang berharga dalam akses informasi. Namun, beberapa kekhawatiran juga muncul, terutama terkait dengan privasi data dan kekhawatiran akan hilangnya interaksi manusia. Pengguna juga menyoroti pentingnya ketersediaan panduan yang jelas dan dukungan teknis saat menggunakan layanan berbasis AI. Seperti yang diungkapkan informan HS dan ID dari Fakultas Ilmu Budaya dan Fakultas Psikologi sebagai berikut:

*“AI sebenarnya membantu dalam tugas kuliah ya, namun memang ini membuat kita jadi lebih aware akan data kita, karena tidak jarang AI memang membutuhkan seluruh data kita guna dibaca, namun kalau kita teliti dan hati hati serta menambah kemampuan kita ya saya rasa aman” (HS FIB 1)*



*“Di perpustakaan ada layanan yang memang merekomendasikan AI, saya kira itu bagus karena kita harus ikuti perkembangan teknologi, perpustakaan sekarang lebih mengerti kebutuhan pemustaka, saya mendapat panduan jelas kalau bertemu langsung dengan Pustakawan nya, daripada explore sendiri” (ID PSI 1)*

Dari hasil wawancara diatas diketahui penggunaan layanan referensi oleh pustakawan memainkan peran penting dalam mendukung pengguna perpustakaan untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan secara efisien dan efektif. Pustakawan bertindak sebagai mediator antara pengguna dan sumber informasi, membantu dalam penelusuran literatur, memberikan panduan tentang cara menggunakan basis data elektronik, serta menawarkan bantuan dalam mengevaluasi keandalan sumber informasi. Selain itu, layanan referensi memungkinkan pustakawan untuk memberikan bimbingan pribadi, yang dapat meningkatkan kemampuan literasi informasi pengguna dan membantu mereka menjadi pencari informasi yang lebih mandiri, dengan memanfaatkan teknologi terbaru dan pemahaman mendalam tentang kebutuhan pengguna, pustakawan dapat memastikan bahwa layanan referensi tetap relevan dan dapat diakses, bahkan dalam era digital yang terus berkembang.

Pemahaman pemustaka tentang layanan referensi berbasis AI mencakup seberapa baik mereka mengenal dan mengerti fungsi serta manfaat teknologi ini dalam konteks perpustakaan. Banyak pengguna yang mungkin masih asing dengan konsep AI dalam layanan referensi, menganggapnya sebagai teknologi yang canggih namun abstrak. Bagi mereka yang lebih familiar, AI diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam menemukan informasi yang relevan, seperti yang disampaikan oleh informan DC dari fakultas farmasi sebagai berikut,

*“Sebelumnya setahu saya layanan referensi hanya melayani koleksi cetak saja, tapi kali ini menarik. Awalnya saya ragu, namun saya mencoba datang dan melakukan aktivitas konsultasi, ini semakin mempercepat skripsi saya kak” (DC FF1)*

Pengguna yang memahami layanan ini cenderung menghargai kemampuan AI dalam menyediakan rekomendasi yang dipersonalisasi dan merespon pertanyaan secara *real-time*, memanfaatkan algoritma pembelajaran mesin untuk menganalisis dan menyesuaikan jawaban berdasarkan kebutuhan spesifik pengguna. Namun, ada

juga kekhawatiran mengenai keakuratan informasi dan potensi bias dalam algoritma AI yang mempengaruhi tingkat kepercayaan dan penerimaan terhadap teknologi ini. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang bagaimana AI bekerja dan bagaimana ia diimplementasikan dalam layanan referensi sangat penting untuk meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna seperti yang disampaikan oleh informan AB dari fakultas hukum sebagai berikut,

*“...menarik sih hanya saja saya merasa AI tidak serta merta mempermudah, segala sesuatu pasti campur tangan manusia ya, sehingga penggunaan AI ya harus diverifikasi lagi, salah satunya bersama pustakawan sih, dan menurut saya kita harus verifikasi 2 kali, setidaknya tidak hanya kita saja sebagai penulis. Supaya tidak bias informasi” (AB FH 1)*

Pemahaman pengguna perpustakaan tentang berbagai layanan yang tersedia, termasuk layanan referensi, sangat penting untuk memaksimalkan manfaat yang mereka peroleh dari perpustakaan. Pengguna sering kali tidak sepenuhnya menyadari berbagai sumber daya dan layanan yang dapat diakses, seperti bantuan penelitian, akses ke basis data elektronik, dan panduan literasi informasi.

Untuk meningkatkan pemahaman ini, pustakawan UNAIR proaktif dalam mendekati pengguna melalui berbagai cara, salah satunya mengadakan workshop, pelatihan, dan orientasi perpustakaan yang secara khusus dirancang untuk memperkenalkan layanan yang tersedia. Pustakawan memanfaatkan media digital dan sosial untuk menyebarkan informasi, membuat tutorial online, dan menyediakan FAQ yang komprehensif. Dengan demikian, pengguna dapat lebih memahami dan memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal, sementara pustakawan memastikan bahwa dukungan yang diberikan selalu relevan dan tepat sasaran.

### **Sikap Pengguna terhadap Penggunaan AI dalam Layanan Referensi**

Pada sub ini akan membahas mengenai bagaimana sikap positif atau negatif terhadap penggunaan AI, faktor-faktor yang mempengaruhi sikap ini, seperti kemudahan penggunaan, keandalan, hambatan, efektivitas AI dan perbandingan dengan layanan referensi tradisional yang dijalankan oleh pustakawan manusia. Dari

hasil penelitian sikap pemustaka terhadap penggunaan AI dalam layanan referensi bervariasi tergantung pada berbagai faktor, termasuk tingkat pemahaman mereka tentang teknologi, pengalaman sebelumnya dengan AI, serta persepsi mereka tentang keandalan dan efisiensi layanan tersebut.

Sebagian pengguna memiliki sikap positif terhadap penggunaan AI dalam layanan referensi. Mereka menghargai kemampuan AI untuk menyediakan informasi dengan cepat, akurat, dan efisien, serta kemampuan untuk memproses permintaan yang kompleks dan besar dalam waktu singkat. Pengguna yang terbiasa dengan teknologi canggih dan yang memiliki pengalaman positif dengan AI di bidang lain mungkin lebih menerima dan bahkan antusias dengan penerapan AI dalam layanan referensi perpustakaan, seperti yang disampaikan informan SS dari Fakultas Ekonomi, berikut kutipan wawancaranya:

*“excited sekali layanan referensi sudah bisa menggunakan AI dalam layanannya, pengerjaan tugas jadi makin cepat, misalnya membaca jurnal sekarang dan poin penting jurnal”* (SS FE 1)

Namun, ada juga pengguna yang mungkin memiliki sikap negatif atau skeptis terhadap penggunaan AI dalam layanan ini. Kekhawatiran mereka bisa mencakup isu-isu seperti privasi data, potensi bias dalam algoritma, dan kehilangan sentuhan pribadi yang biasanya diberikan oleh pustakawan manusia. Mereka mungkin meragukan kemampuan AI untuk benar-benar memahami konteks dan kebutuhan spesifik dari pertanyaan mereka, serta takut bahwa AI tidak bisa memberikan layanan yang sama personal dan empatik seperti yang dilakukan pustakawan, seperti yang disampaikan informan BY dari Fakultas Ilmu Sosial Politik, berikut kutipan wawancaranya:

*“Menurut saya AI tak jarang membuat batas interaksi antar individu. AI juga tidak 100% sempurna memenuhi kebutuhan Informasi kita, saya merasa kita belum selesai dengan masalah kemampuan literasi Informasi, sehingga akan sangat membahayakan kalau kita tidak punya literacy skill saat menggunakan AI”* (BY FSP 1)

Pustakawan memainkan peran krusial dalam mengembangkan daya kritis mahasiswa terhadap penggunaan AI dengan berbagai cara, termasuk dalam layanan

referensi sebagai navigator informasi pemustaka. Pustakawan UNAIR menyelenggarakan pelatihan dan *workshop* untuk membekali mahasiswa dengan pemahaman dasar tentang cara kerja AI, jenis-jenisnya dan implikasi etisnya. Pustakawan juga membantu mahasiswa dalam menemukan dan menggunakan sumber informasi yang berkualitas tentang AI, seperti literatur akademik dan artikel yang membahas analisis kritis terhadap teknologi ini. Selain itu, pustakawan mengajarkan keterampilan penelitian yang efektif, termasuk cara menilai kualitas dan kredibilitas informasi terkait AI. Seperti yang disampaikan informan AA dari Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat, berikut kutipan wawancaranya:

*“Kehadiran pustakawan bisa membantu kami lebih jelas memahami mana informasi yang sesuai dan tepat bagi studi kami. Setelah melakukan konsultasi, pustakawan membantu kami memberikan arahan Informasi mana yang bisa kami tuju.”* (AA FKM 1)

Persepsi dan sikap pengguna terhadap layanan referensi berbasis AI dalam kegiatan konsultasi mengenai riset pemustaka menunjukkan kombinasi antara penghargaan dan kewaspadaan. Pengguna sering kali memuji kemampuan AI dalam menyediakan akses cepat dan efisien ke informasi riset yang sangat membantu dalam mempercepat proses pengumpulan data dan analisis. AI dianggap sebagai alat yang berguna untuk menavigasi literatur akademik dan menemukan sumber yang relevan dengan cepat. Namun, ada juga kesadaran yang signifikan mengenai keterbatasan teknologi ini.

## Diskusi

Perkembangan kebutuhan informasi mahasiswa saat ini difasilitasi oleh meningkatnya kebutuhan akan akses terhadap informasi dan perpustakaan merupakan sumber utama dalam menyediakan akses tersebut. Pergeseran paradigma dalam format dan dinamika informasi dan pengetahuan sebagai akibat dari perangkat lunak khususnya AI telah menggeser perpustakaan ke tuntutan pasokan teknologi yang sama. Namun, apabila perpustakaan mulai mengeksplorasi teknologi baru dan berinovasi dalam penyampaian informasi dan layanan, perpustakaan mungkin akan menghadapi keusangan di era ini (Omame & Alex-Nmecha, 2019).



Dalam penelitian ini ditemukan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan referensi berbasis kecerdasan buatan (AI) di Perpustakaan Universitas Airlangga cukup beragam. Mulai dari sikap yang sangat positif hingga keraguan dan kehati-hatian. Persepsi ini berkaitan erat dengan pemahaman mereka mengenai fungsi, manfaat, serta risiko dari penggunaan AI dalam konteks layanan perpustakaan.

Sebagian besar informan menyatakan bahwa penggunaan AI memberikan nilai tambah dalam mengakses informasi, terutama karena kecepatannya dalam merespon permintaan pengguna. Seperti yang diungkapkan oleh informan HS (FIB 1), AI membantu menyelesaikan tugas kuliah lebih cepat, meskipun tetap diperlukan kewaspadaan terhadap data pribadi. Pendapat ini senada dengan ID (PSI 1) yang merasakan manfaat AI, namun tetap membutuhkan peran pustakawan sebagai pemandu.

Hasil temuan data menunjukkan bahwa menggabungkan literasi data dan AI ke dalam literasi informasi membantu individu menjadi pencari informasi yang lebih kritis dan terampil. Mereka tidak hanya mampu menemukan dan mengevaluasi informasi tetapi juga memahami bagaimana informasi tersebut diproduksi dan diproses oleh teknologi canggih. Pustakawan dan pendidik berperan penting dalam mendukung perkembangan literasi ini melalui pelatihan, sumber daya pendidikan, dan program literasi yang komprehensif. Memastikan bahwa pengguna siap menghadapi tantangan dan peluang di dunia digital yang semakin kompleks (Cox & Mazumdar, 2024).

Pengalaman positif lainnya disampaikan oleh DC (FF 1) yang mengakui efisiensi layanan referensi berbasis AI dalam mempercepat penulisan skripsi. Namun, terdapat juga informan seperti AB (FH 1) yang menegaskan pentingnya verifikasi informasi AI oleh manusia untuk mencegah bias. Dalam hal ini, pustakawan memegang peran penting sebagai fasilitator dan edukator. Informan AA (FKM 1) menegaskan bahwa kehadiran pustakawan mampu membantu pengguna memilah dan mengevaluasi informasi yang dihasilkan oleh AI. Hal ini memperkuat gagasan bahwa peran pustakawan tidak berkurang, namun justru berevolusi menjadi lebih strategis dalam ekosistem informasi berbasis AI. Hal ini memperkuat gagasan bahwa kemampuan untuk secara kritis mengevaluasi hasil AI adalah aspek penting dari literasi yang



memastikan bahwa teknologi AI digunakan secara efektif dan etis, mengingat AI sering kali terlibat dalam pembuatan keputusan yang signifikan, kemampuan ini membantu mencegah kesalahan dan bias yang dapat mempengaruhi hasil.

Evaluasi kritis memungkinkan pengguna untuk menilai akurasi dan relevansi output AI, serta memastikan bahwa hasil tersebut tidak terdistorsi oleh data yang bias atau algoritma yang cacat. Evaluasi hasil AI secara kritis, individu dan organisasi dapat mengidentifikasi dan mengatasi potensi masalah seperti bias dalam model, ketidakakuratan data, atau kesalahan pemrograman. Hal ini juga membantu dalam menghindari keputusan yang didasarkan pada informasi yang tidak lengkap atau menyesatkan. Dalam konteks yang lebih luas, kemampuan ini berkontribusi pada penggunaan AI yang lebih transparan, serta mendukung kepercayaan pemustaka terhadap teknologi tersebut (Ng et al., 2021). Pada sisi yang lainnya informan BY (FISIP 1) menyampaikan keprihatinan bahwa penggunaan AI yang tidak disertai dengan kecakapan literasi informasi dapat menyebabkan kesalahpahaman atau ketergantungan yang berlebihan. Ia juga menilai bahwa AI cenderung mengurangi interaksi antar individu, yang sebelumnya menjadi kekuatan dari layanan referensi tradisional. Kekhawatiran akan *dehumanisasi* layanan juga tercermin dalam tanggapan ini, sejalan dengan temuan literatur Bey (2023) yang menyebutkan bahwa teknologi AI dapat menggantikan interaksi interpersonal jika tidak diimbangi dengan pendekatan manusiawi.

Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa pustakawan bukan hanya pelaksana layanan referensi, tetapi juga aktor strategis dalam menjembatani teknologi dan kebutuhan informasi pengguna. Dalam konteks layanan berbasis AI, pustakawan berperan sebagai penghubung antara pengguna dan mesin. Temuan lainnya menyebutkan bahwa pemustaka cenderung berhati-hati terhadap potensi ketidakakuratan atau bias dalam hasil yang diberikan oleh AI, terutama dalam konteks riset yang membutuhkan data yang sangat akurat dan terverifikasi. Informan memahami bahwa meskipun AI dapat memberikan rekomendasi awal yang berguna, hasil tersebut perlu diverifikasi dan ditindaklanjuti dengan penelitian lebih mendalam. Dalam konteks ini, pustakawan berperan penting dalam mendampingi pengguna,

memberikan panduan tentang cara mengevaluasi hasil AI, serta membantu dalam interpretasi dan penggunaan informasi yang dihasilkan, dengan dukungan yang tepat. Layanan referensi berbasis AI dapat meningkatkan efisiensi riset sambil memastikan bahwa kualitas dan akurasi informasi tetap terjaga. Hal ini sejalan dengan Lo (2023), dengan memberikan panduan tentang evaluasi data dan serta isu-isu etika dan privasi. Pustakawan memastikan bahwa mahasiswa dapat memahami dan menilai dampak teknologi AI dengan lebih baik. Melalui saran penggunaan alat dan sumber daya interaktif, pustakawan memberikan pengalaman praktis yang memperkuat pemahaman mahasiswa tentang AI dan meningkatkan kemampuan mereka dalam mengevaluasi hasil secara kritis. Dengan dukungan ini, pustakawan membantu mahasiswa menjadi pengguna AI yang cerdas dan kritis, serta lebih siap menghadapi tantangan teknologi dalam konteks akademik dan kehidupan sehari-hari.

## **Kesimpulan dan Saran**

Studi ini memberikan wawasan berharga tentang penerimaan pengguna terhadap layanan referensi perpustakaan yang didukung oleh kecerdasan buatan. Meskipun banyak pengguna yang menerima teknologi ini dengan baik, penting untuk mempertimbangkan kekhawatiran dan preferensi pengguna individu dalam pengembangan dan implementasi layanan berbasis AI. Penelitian di masa mendatang dapat mengeksplorasi strategi untuk meningkatkan penggunaan teknologi dengan mempertimbangkan temuan studi ini.

Persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan layanan referensi berbasis AI memegang peranan penting, jika pengguna merasa bahwa AI intuitif dan mudah diakses, mereka cenderung memiliki sikap positif. Ketika pengalaman pengguna baik, hal ini dapat meningkatkan kepuasan, karena pengguna merasa dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien. Kedua, keandalan informasi yang diberikan oleh AI juga sangat memengaruhi layanan referensi di perpustakaan UNAIR, jika pengguna merasa bahwa AI memberikan rekomendasi yang relevan dan akurat, sikap positif mereka akan menguat, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan. Sebaliknya, jika pustakawan merasa bahwa informasi yang diberikan tidak konsisten atau kurang dapat diandalkan, sikap mereka

dapat berubah menjadi negatif, sehingga menurunkan tingkat kepuasan mereka. Selain itu, kendala yang dihadapi pengguna, seperti kesulitan memahami cara kerja AI atau ketidakpastian tentang keamanan data, dapat memengaruhi persepsi mereka. Jika kendala ini tidak ditangani dengan baik, pengguna dapat merasa frustrasi sehingga kurang puas dengan layanan, meskipun layanan tersebut efektif.

Efektivitas layanan AI dalam memenuhi kebutuhan pengguna akan menentukan kepuasan secara keseluruhan. Jika pengguna merasa AI membantu mereka menyelesaikan tugas dengan lebih mudah dan cepat, sikap positif mereka akan semakin kuat. Hasilnya, tingkat kepuasan mereka akan meningkat. Dengan demikian, banyak faktor yang menghubungkan persepsi dan sikap pengguna dengan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan referensi berbasis AI. Dengan memahami hubungan ini, Perpustakaan UNAIR sebagai penyedia layanan dapat melakukan perbaikan yang diperlukan dan meningkatkan pengalaman pengguna, sehingga menciptakan layanan yang lebih baik dan lebih memuaskan di masa mendatang.

Berdasarkan analisis hubungan antara persepsi, sikap, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan referensi berbasis AI, berikut beberapa rekomendasi bagi peneliti selanjutnya dalam tema AI dan layanan referensi:

- Pengujian pengalaman pengguna: Riset yang berfokus pada pengalaman pengguna, termasuk mengevaluasi antarmuka pengguna dan interaksi dengan sistem AI. Menggunakan metrik UX untuk menganalisis kemudahan penggunaan dan kepuasan dapat memberikan wawasan yang berharga.
- Pengembangan model intervensi: Kembangkan dan uji intervensi yang bertujuan untuk meningkatkan sikap positif dan kepuasan pengguna, seperti program pelatihan atau orientasi bagi pengguna baru untuk lebih memahami dan memanfaatkan teknologi AI.

Dengan mengikuti rekomendasi ini, peneliti masa depan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi pengembangan dan implementasi layanan referensi berbasis AI, sehingga meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.

## Daftar Pustaka

- Abayomi, O. K., Adenekan, F. N., Abayomi, A. O., Ajayi, T. A., & Aderonke, A. O. (2021). Awareness and perception of the artificial intelligence in the Management of University Libraries in Nigeria. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery and Electronic Reserve*, 29(1–2), 13–28.  
<https://doi.org/10.1080/1072303X.2021.1918602>
- Bey, V. (2023). Fenomena artificial intelligence dan bahaya dehumanisasi: Analisis kritis terhadap fenomena AI berdasarkan pandangan Herbert Marcuse. *Akademika: Jurnal Ilmiah Mahasiswa IFTK Ledalero*, 23(1), 54-63.
- Choi, Y. (2020). A study of employee acceptance of artificial intelligence technology. *European Journal of Management and Business Economics*, 30(3), 318–330.  
<https://doi.org/10.1108/EJMBE-06-2020-0158>
- Cox, A. M., & Mazumdar, S. (2024). Defining artificial intelligence for librarians. *Journal of Librarianship and Information Science*, 56(2), 330–340.  
<https://doi.org/10.1177/09610006221142029>
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications Inc, 20(2).  
<https://doi.org/10.1080/14675980902922143>
- Creswell, J. W., Hanson, W. E., Clark Plano, V. L., & Morales, A. (2007). Qualitative research designs: Selection and implementation. *The Counseling Psychologist*, 35(2), 236–264. <https://doi.org/10.1177/0011000006287390>
- Goli, M., Sahu, A. K., Bag, S., & Dhamija, P. (2023). Users' acceptance of artificial intelligence-based chatbots: An empirical study. *International Journal of Technology and Human Interaction*, 19(1), 1–18.  
<https://doi.org/10.4018/IJTHI.318481>
- Lo, L. S. (2023). AI policies across the globe: Implications and recommendations for libraries. *IFLA journal*, 49(4), 645-649.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2019). *Qualitative data analysis*. Sage Publications,

*Inc.*

- Mupaikwa, E. (2023). The application of artificial intelligence and machine learning in academic libraries, *Encyclopedia of Information Science and Technology, Sixth Edition. Advance online publication*, 1-18. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-7366-5.ch041>
- Ng, D. T. K., Leung, J. K. L., Chu, S. K. W., & Qiao, M. S. (2021). Conceptualizing AI literacy: An exploratory review. *Computers and Education: Artificial Intelligence*, 2, 100041. <https://doi.org/10.1016/j.caeai.2021.100041>
- Omame, I. M. & Alex-Nmecha, J. C. (2020). Artificial intelligence in libraries. In N. Osuigwe (Ed.), *Managing and Adapting Library Information Services for Future Users (pp. 120-144)*. IGI Global Scientific Publishing. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-1116-9.ch008>
- Pence, H. E. (2022). Future of artificial intelligence in libraries. *Reference Librarian*, 63(4), 133–143. <https://doi.org/10.1080/02763877.2022.2140741>
- Sugiyono, D. (2010). Memahami penelitian kualitatif.
- Tredinnick, L. (2017). Artificial intelligence and professional roles. *Business Information Review*, 34(1), 37–41. <https://doi.org/10.1177/0266382117692621>
- Wang, Y. (2022). Using machine learning and natural language processing to analyze library chat reference transcripts. *Information Technology and Libraries*, 41(3). <https://doi.org/10.6017/ital.v41i3.14967>
- Wood, B. A., Evans, D., & Evans, D. J. (2018). Librarians' perceptions of artificial intelligence and its potential impact on the profession. *Computers in Libraries*, 38(1). <http://www.infotoday.com/cilmag/jan18/Wood>
- Zhou, H. (2023). Research on the development of university libraries in the era of Artificial Intelligence (AI). *The Frontiers of Society, Science and Technology*, 5(7), 109–113. <https://doi.org/10.25236/fsst.2023.050719>