

PERGESERAN LAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI MELALUI KONSEP VIRTUAL LIBRARY (Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Mercu Buana Jatisampurna)

Rengga Sendrian

Pustakawan Universitas Mercubuana Kampus Jatisampurna
rengga.sendrian@mercubana.ac.id

Lailatur Rahmi

Lecturer Department of Library Science Adab and Culture Science Faculty
UIN Imam Bonjol Padang Indonesia,
lailaturrahmi@uinib.ac.id

Abstract

The development of information technology in the end encourage librarians to increase the use of ICT within the administering College Library. His goal was to be able to run the College Library functions with either IE as the brain knowledge and supporting the learning process through the availability of existing collections in the library. Librarians are beginning to understand that the service given by the library against pemustakanya can continue to improve in so well that pemustaka especially in access to information. The purpose of access to information in the era of the revolution Indutsri 4.0 at this time is how information can be received by pemustaka in quick time effectively and efficiently. Implementation of the virtual library on the College Library has the ability in solving problems, information explosion of the presence information and the influence of development of information technology. College Library's needs clearly felt it is important to use the right information technology, so that it can access a variety of information from around the world.

Keywords: *Library Univercity, Virtual Library, Reference Service, New Tools dan Service Library Model*

1. PENDAHULUAN

Perubahan yang nyata dirasakan dan tampak pada beberapa perpustakaan di Indonesia, teknologi mendorong lingkup perpustakaan untuk menggeser manajemen perpustakaan agar terkelola secara lebih efektif dengan bantuan teknologi baik itu akuisisi, manajemen dan komunikasi. Kehadiran perpustakaan virtual dengan didukung oleh penerapan teknologi informasi kemudian membawa pustakawan pada istilah data, repository, navigasi dan lain sebagainya dalam mengelola pengetahuan.

Secara global bahwa dunia mengalami perubahan sebagai akibat dari pengenalan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat drastis mempengaruhi semua aspek dunia perpustakaan secara inklusif. Perpustakaan di seluruh dunia telah menyaksikan metamorfosis besar dalam beberapa tahun terakhir akan transformasi ini baik dalam pengembangan koleksi dan layanan perpustakaan .Perpustakaan juga telah mengalami metamorfosis dari system manual ke virtual (Ogunsola, 2011).

Perpustakaan virtual merupakan konsep perpustakaan perguruan tinggi dimasa depan, virtual library telah memberikan cara yang berbeda bagi pemustaka dalam mengakses informasi sehingga mendefinisikan ulang perang perpustakaan dan pustakawan selanjutnya. Pustakawan dituntut untuk meningkatkan kompetensi dan keterampilannya dalam penggunaan teknologi web sebagai sarana yang memfasilitasi pencarian informasi terampil dan membantu pengguna dalam mengevaluasi apa yang mereka cari dari informasi yang disediakan dari berbagai macam sumber daya informasi secara luas. Pustakawan perguruan tinggi dihadapkan akan tantangan dalam memperoleh keterampilan teknologi web agar dapat berkontribusi dalam penerapan virtual library.

Pemilihan koleksi virtual library dapat dikatakan menjadi tanggung jawab pustakawan, pustakawan terampil dalam mengidentifikasi dan mengevaluasi sumber daya elektronik. Pelaksanaan langganan jurnal online dan negosiasi lisensi juga membutuhkan peran pustakawan untuk mengelolanya dengan baik. Terlepas dari itu dalam melanggan berbagai macam koleksi pustakawan perlu mengidentifikasi terlebih dahulu akses terbuka dan akses web gratis bagu pengguna dalam konsep virtual library.

UPT Perpustakaan Universitas Mercu Buana (UMB) adalah perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan bagian integral dari Universitas Mercu Buana. Tujuan penggunaan perpustakaan adalah untuk mendukung dan menunjang pelaksanaan program Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Upaya untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan melalui kegiatan pelayanan informasi meliputi aspek: menghimpun, mengadakan, mengolah, mengumpulkan dan menyebarkan informasi kepada seluruh sivitas akademika UMB. Jadi UPT perpustakaan UMB merupakan unit pelaksana akan semua layanan mahasiswa berkaitan dengan perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu alat ukur yang dipakai dalam penentuan keberadaan suatu universitas ataupun sekolah tinggi karena keberadaannya yang menentukan, menjembatani kebutuhan mahasiswa akan informasi dengan pengajar atau dosen yang mengarahkan dan membimbing mahasiswa, sehingga perpustakaan tidak hanya menjadi jantung sebuah perguruan tinggi namun berkembang menjadi pusat pembelajaran. Mahasiswa yang dianggap mampu mandiri dalam hal bacaan, penelusuran informasi maupun kegiatan membaca lainnya, membuat hubungan segitiga dengan pengajar/dosen dan pustakawan.

Hubungan segitiga ini menunjukkan bahwa mahasiswa maupun pengajar berhubungan langsung dengan pustakawan didalam mencari informasi dan penelusuran informasi. Karena sifat hubungan langsung ini membawa implikasi bahwa peprustakaan harus mampu membantu mahasiswa memenuhi kebutuhannya akan informasi. Menyadari akan hal ini UPT perpustakaan UMB memusatkan

perhatian akan pemenuh kebutuhan informasi seluruh sivitas akademika UMB dengan visi dan misi perpustakaan adalah:

1. Sarana penunjang pelaksanaan program Tri Dharma Perguruan Tinggi.
2. Tempat penyimpanan, pengolahan dan penyebaran informasi.
3. Pengembangan perpustakaan menuju *cyber library* (perpustakaan digital).

Arah pengembangan Perpustakaan UMB diharapkan menuju perpustakaan digital karena kemajuan jaman menuntut tersedianya informasi yang cepat dan akurat, yang akan bisa diwujudkan dengan bantuan teknologi informasi yang berbasis komputer dan telekomunikasi.

Penerapan virtual library pada perpustakaan perguruan tinggi selanjutnya membutuhkan kekonsistenan keterampilan pustakawan dan kebijakan perpustakaan dalam memperhatikan infrastruktur teknologi baik itutelekomunikasi, software, hardware, system, server dan perrangkat lunak lainnya. Perhatian terhadap teknologi ini bertujuan agar perpustakaan memahami bahwa untuk menyediakan teknologi informasi melibatkan biaya yang cukup mahal, perpustakaan virtual seakan menyiratkan perpustakaan akan menghabiskan lebih banyak dana untuk perangkat teknologi seperti komputer, software, hardware, pelatihan pustakawan terhadap teknologi baru, keahlian akan web, sehingga menjadi modal dalam pengelolaan koleksi secara virtual.

Kualitas penerapan perpustakaan virtual pada perpustakaan perguruan tinggi akan memiliki andil yang cukup besar bagi seluruh civitas akademik sebagai pengguna mayoritas perpustakaan, melalui konsep virtual penyediaan koleksi dengan berbagai jenis sarana akan ditingkatkan, pemustaka akan memiliki hak akses yang bebas ke berbagai database untuk pengajaran maupun penelitian melalui ketersediaan e-collection, e-journal, dan sumber daya lainnya. Hal ini kemudian meningkatkan fungsi perguruan tinggi sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat.

Penerapan perpustakaan virtual kemudian bergantung kepada daya dan jaringan teknologi komputer yang dapat membuat nyaman bagi peguna yang telah nyaman menemukan informasi mereka melalui koleksi fisik. Transformasi realitas perpustakaan virtual pada akhirnya membuat pihak perpustakaan melakukan perubahan yang banyak, perlunya membuat system informasi yang sesuai dengan pengguna perpustakaan agar dapat diterapkan secara produktif sebagai bentuk peningkatakan layanan di perpustakaan.

Layanan perpustakaan virtual dan sumber daya digital yang disampaikan melalui internet yang tergantung pada system operasi jaringan yang berjalan pada komputer server web, memungkinkan teknologi dikerahkan di perpustakaan virtual berbasis web meliputi Hypertext Markup language (HTML), Extensible Markup

Language, cascading style sheets (CSS), PHP coding dan scripting web seperti JavaScript. Aplikasi virtual library tergantung pada relasional database untuk organisasi, penyimpanan dan pengambilan informasi. Begitu juga dengan bahasa scripting web, system manajemen database yang diinstal pada server web, system manajemen database termasuk MySQL, Oracle, PostgreSQL dan Microsoft SQL Server (Dahl, Banerjee dan Spalti, 2006).

Perpustakaan virtual menjadi gateway yang tujuannya menyediakan akses terintegrasi ke berbagai macam sumber daya informasi, koleksi fisik ataupun digital dan sumber daya yang dapat ditemukan melalui internet. Virtual library menjadi konsep antarmuka bagi perpustakaan yang bersifat seragam, dimengerti pengguna melalui akses sumber dayanya yang dapat dijangkau dari manapun mereka inginkan. Pemustaka mendapatkan akses ke berbagai macam informasi lokal, mereka langsung dapat mengakses dengan segera setiap kali mereka menginginkan, membutuhkan dan memutuskan untuk mendapatkannya. Model ini memungkinkan sumber informasi di distribusikan ke semua pengguna dari lokasi yang berbeda, hak akses tanpa batas ke berbagai sumber daya dan memungkinkan penggunaannya meminta semua jenis layanan setiap saat.

Kekhawatiran tentang perpustakaan virtual kedepan adalah Konektivitas. Jika tidak ada koneksi internet maka perpustakaan virtual tidak dapat diakses. Meskipun penggunaan internet menjadi lebih luas dan internet masih menjadi masalah dalam akses terutama bagi mereka yang jauh dari jangkauan internet (staf CyberAtlas, 2002). Perpustakaan virtual juga memerlukan tenaga profesional untuk mengatur, menjaga, dan membantu pengguna menuai keuntungan dari lingkungan virtual ini. "Kekuatan sumber daya Internet tetap laten bagi mereka tanpa keterampilan untuk menggunakannya" (Ryder & Wilson, 1996). Representasi konsep virtual library dapat kita lihat dalam berbagai perhatian perpustakaan dalam peningkatan layanan, salah satunya adalah layanan referensi perpustakaan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Perpustakaan perguruan tinggi (PT) sebagai perpustakaan akademik telah dan akan terus memainkan peran yang sangat penting dalam kehidupan suatu perguruan tinggi. Perpustakaan akademik sangat diperlukan untuk riset, pengajaran dan pembelajaran. Secara fisik, perpustakaan PT biasanya berlokasi di tengah kampus dan dianggap sebagai "jantung perguruan tinggi". Ia juga merupakan sumberdaya yang sangat bernilai bagi bagian lain dari masyarakat.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang melekat lebih tinggi kehadirannya dalam lembaga pendidikan, melayani dua tujuan penting yaitu

mendukung kurikulum pendidikan pengajaran dan memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa serta penelitian para dosen. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi tambahan (Ifidon dan Okoli, 2002):

1. Mengejar, promosi dan penyebaran pengetahuan
2. Penyediaan kepemimpinan intelektual
3. Pembangunan ketenagakerjaan
4. Promosi modernisasi sosial dan ekonomi
5. Promosi intra dan intercontinental dan pemahaman internasional

Dari fungsi-fungsi ini, perpustakaan universitas dihadirkan bertujuan untuk:

1. Penyedia bahan pengajaran untuk perkuliahan, makalah, penelitian dan pelengkap tugas perkuliahan
2. Penyediaan bahan informasi dalam mendukung kegiatan fakultas
3. Penyedia kemasan informasi berkualitas terutama yang berhubungan dengan disiplin ilmu yang professional
4. Penyediaan koleksi untuk pengembangan pengetahuan pribadi
5. Penyedia informasi khususnya untuk cakupan internal universistas
6. Berkerja sama dengan perpustakaan akademik lainnya dengan maksud untuk pengembangan jaringan sumber daya perpustakaan (Nok, 2006).

Adapun layanan perpustakaan yang disediakan perpustakaan UMB meliputi:

1. Layanan sirkulasi, meliputi peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan
2. Layanan referensi: skripsi, tesis, laporan penelitian, majalah, jurnal, koran, dll.
3. Layanan online jurnal dan CD Room
4. Layanan fotocopy
5. Layanan multimedia
6. Layanan Jasa Penelusuran Informasi (JPI)
7. Layanan internet

2.2 KONSEP VIRTUAL LIBRARY

Virtual adalah "tempat, tidak format" (Abram 1999, Trend 6 bagian), dan banyak orang menghabiskan banyak waktu di tempat maya ini (staf CyberAtlas, 2002). Remaja khususnya lebih memilih internet sebagai sumber informasi (Lenhart, Rainie, & Lewis, 2001; *Muda Kanada*, 2001). Konsep ini kemudian melirik perhatian pusat informasi untuk mengembangkan layanannya dengan menghadirkan konsep baru dalam akses telusur informasi melalui saluran virtual khususnya perpustakaan. Perpustakaan virtual menyajikan sebuah paradigma baru untuk belajar

di perpustakaan dengan kemampuan untuk mengubah hubungan antara peserta didik dan sumber, memfasilitasi pembelajaran baik formal maupun informal.

Istilah Perpustakaan virtual (Ababa, 2003) hanya didefinisikan sebagai "an organised set of links to items on the network..." (Charles Stuart University, n.d.). Istilah ini muncul sebagai hasil dari upaya untuk mengatur sumber daya informasi yang dapat diakses pada World Wide Web. Berbagai macam informasi tumbuh tanpa batas pada web, yang akhirnya menghadapkan pemustaka pada dua masalah utama, yaitu: Bagaimana mencari informasi di internet, dan Bagaimana untuk memastikan informasi yang diakses berkualitas baik, otoritas sumber dan akurat.

Untuk membantu pengguna dalam mencari informasi berkualitas yang baik di web, pustakawan kemudian memindai web, mengevaluasi dan memilih sumber daya informasi serta membuat daftar index atas sumber daya tersebut kemudian dievaluasi dengan benar melalui konsep virtual library. Perpustakaan virtual menjadi konsep yang bertujuan untuk menghemat waktu pengguna ketika mencari informasi, perpustakaan menyediakan akses ke informasi yang telah diperiksa otoritas kontennya dan menyediakan berbagai macam koleksi tanpa memakan banyak tempat atau rak buku karena disajikan dalam bentuk digital dan dapat diakses dimana saja.

Banyak elemen yang memfasilitasi penciptaan perpustakaan virtual, Biblioteca Virtual de la UOC, 2002 menjabarkan diantaranya adalah:

1. Jaringan komunikasi yang meningkatkan akses telematika dalam dua pengertian: kapasitas/kecepatan akses dan semua yang mendukung masuknya bahan multimedia (teks, gambar, suara, video, dll)
2. Munculnya program manajemen informasi yang memfasilitasi penciptaan database sumber documenter dan pengambilan informasi
3. Teknologi menjadi lebih user friendly
4. Standar dan protocol memfasilitasi akses simultan ke database
5. Informasi digitalisasi dan penciptaan system

Ada banyak kesalah pahaman mengenai istilah yang digunakan untuk perpustakaan virtual, beberapa mengatakan world wide web sebagai perpustakaan virtual sementara yang lain mengatakan bahwa perpustakaan virtual menyediakan koleksi URL pada halaman awal web perpustakaan virtual. Perpustakaan elektronik menyediakan akses ke berbagai sumber informasi, seperti database, jurnal elektronik, referensi elektronik dan sumber informasi elektronik berkualitas lainnya yang telah di periksa. Banyak orang yang memahami antara perpustakaan elektronik, perpustakaan digital dan perpustakaan virtual merupakan sama dan memiliki kesamaan/sinonim.

Namun, pada kenyataannya memiliki beberapa perbedaan seperti yang dituliskan oleh (Tenant, 1999) berpendapat bahwa perpustakaan elektronik terdiri dari bahan dan jasa elektronik seperti kaset video dan CD-ROM, sementara

perpustakaan digital terdiri dari layanan digital dan koleksi disimpan, diproses dan di transfer melalui jaringan dan perangkat digital. Perpustakaan digital bisa ada tanpa perpustakaan virtual tetapi perpustakaan virtual tidak bisa eksis tanpa perpustakaan digital. Sebuah perpustakaan virtual menyediakan akses remote ke koleksi digital seperti dokumen elektronik, gambar digital, suara dan video.

3. METODE

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah yang dipergunakan dalam penelitian sehingga memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2012: 3)¹ “Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Metode dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Arikunto (2006:234)², “Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” tentang suatu variabel, gejala atau keadaan.

4. PERGESERAN LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI DARI KONSEP KONVENSIONAL KE VIRTUAL

Layanan referensi virtual di perpustakaan perguruan tinggi

Layanan referensi virtual di perpustakaan perguruan tinggi adalah salah satu layanan perpustakaan yang memiliki fungsi yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Peningkatan layanan referensi virtual ini menjadi perhatian yang penting kedepan agar tidak muncul keluhan yang datang dari pengguna, untuk menghindari hal ini maka perlu dilakukan evaluasi yang mesti diintegrasikan terhadap layanan referensi virtual ini. Demi memenuhi kebutuhan informasi pengguna bahwa pustakawan layanan referensi telah menyediakan tools secara virtual sebagai access point bagi pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, diantaranya melalui chat sebagai tools virtual untuk menjawab pertanyaan spesifik atau sederhana, memberikan ebook/bahan bacaan digital, menyarankan web sebagai sumber daya yang relevan sesuai kebutuhan dan bisa juga memberikan bibliografi online sebagai sumber resource.

¹Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung: Alfabeta. 2012)

²Arikunto, Suharsimi. Ed. Rev VI. Cet. Ketigabelas. *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta. 2006.)

Layanan referensi virtual bagi pemustaka sebagai masyarakat informasi di era postmo kemudian menjadi layanan trend yang penting sekali untuk diperhatikan, bukan hanya dari segi pemustaka dalam memanfaatkan layanan namun juga perhatian perpustakaan dalam menfokuskan fungsi layanan referensi virtual yang sebenarnya bagi pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa kedepan layanan referensi akan menjadi layanan trend masa depan, dapat meningkatkan nilai perpustakaan, memiliki point plus tersendiri karena bebas akses tanpa mempertimbangkan tempat dan waktu.

Kunci untuk memahami dan mengevaluasi hadirnya model baru dari layanan referensi adalah untuk memeriksa kembali fungsi dan peran dari layanan referensi konvensional. Kehadiran pergeseran layanan referensi dari konvensional ke dalam bentuk virtual harusnya tidak mengabaikan nilai-nilai tradisional, pustakawan yang bertugas sejatinya hanya menekankan kombinasi atau aspek yang berbeda dari nilai layanan referensi. Cara yang paling efektif adalah mengevaluasi model baru referensi yang akan dihadirkan bagi pemustaka, membandingkan nilai yang terkait dengan model tersebut kepada pemustaka, dan trend pergeseran layanan ini dihadirkan bukan hanya untuk mengikuti perkembangan teknologi akan tetapi tetap untuk dasar melayani pemustaka.

Beberapa contoh analisis yang dapat diperhatikan kembali oleh pustakawan adalah:

Model Layanan Referensi Konvensional

Layanan referensi konvensional yang dilakukan oleh pustakawan referensi perpustakaan UMB yaitu mencarikan informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa yang datang ke perpustakaan kemudian memberikan informasi yang telah didapatkan melalui email yang dikirimkan esok harinya atau mahasiswa yang bersangkutan menunggu informasi yang dibutuhkan dalam beberapa jam kedepan. Hal tersebut dikarenakan butuh waktu dan juga ketelitian untuk menelaah pertanyaan yang datang dari mahasiswa tersebut.

Layanan referensi yang dilakukan di Perpustakaan UMB meliputi: menyediakan kebutuhan informasi untuk mahasiswa tingkat akhir (khususnya) dimana pustakawan memberikan sumber informasi berupa alamat e-journal, e-books, serta e-tugas akhir yang dilanggan ataupun dimiliki oleh perpustakaan UMB. Dan juga, pustakawan memberikan saran kepada mahasiswa tentang sumber bacaan yang tepat sesuai dengan kebutuhan informasi mahasiswa.

Layanan referensi konvensional adalah model layanan yang paling dekat dengan pengguna dan pemberi layanan (pustakawan). Pada dasarnya pustakawan yang memberikan layanan dalam bentuk model konvensional bahwa pustakawan referensi bekerja di meja dan melayani atau menangani semua jenis pertanyaan yang datang dari pemustaka agar dapat ditelaah lebih mendalam. Peran pustakawan konvensional adalah terutama untuk menjawab pertanyaan mendalam dan bisa dikatakan pustakawan berfungsi sebagai pembinaan reader serta memberikan perhatian kepada setiap individu dalam layanan walaupun pemustaka harus menunggu untuk waktu yang lama. Model layanan referensi konvensional menekankan nilai-nilai layanan pribadi, akses ke informasi, pengetahuan pustakawan, akurasi dan ketepatan waktu serta menekankan nilai-nilai instruksi dan ketelitian.

The Teaching-Library Model

Pustakawan referensi UMB tidak hanya memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan yang datang dari mahasiswa bahkan pustakawan juga memiliki peran untuk memberikan pengajaran atau instruksi dalam proses penelitian. Setiap tahun ajaran baru, dalam setahun dua kali perpustakaan UMB memiliki salah satu program kerja yaitu kegiatan Literasi informasi. Dimana para pustakawan datang ke tiap kelas berinteraksi dengan mahasiswa untuk memberikan informasi mengenai cara mencari sumber-sumber informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa, misalnya: cara mengakses e-resource yang dilanggan Perpustakaan UMB. Perpustakaan UMB Kampus Jatisampurna pun telah memiliki program kerja baru, dimana para mahasiswa diundang untuk datang langsung ke perpustakaan guna untuk diberikan informasi tentang apa saja sumber – sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan dan diberikan pelatihan langsung oleh para pustakawan.

Model pengajaran-perpustakaan merupakan kebalikan yang ekstrim dari model tradisional dan merupakan contoh yang konservatif. Peran pustakawan tidak hanya untuk menjawab pertanyaan akan tetapi lebih kepada berinstruksi dalam proses penelitian, disini pustakawan referensi bekerja dengan model yang lebih sering berinteraksi dengan pemustaka dalam bentuk kelompok dan bukan secara individual di sebuah meja referensi. Pemustaka disini tidak mendekati pustakawan hanya ketika mereka butuh informasi melainkan pustakawan memperkenalkan sebelum kebutuhan itu muncul. Model pengajaran seperti ini bisa dikenal dengan istilah ***Literasi Informasi***.

Virtual Reference Service

Merupakan salah satu pergeseran model yang lebih maju dari layanan referensi adalah layanan referensi virtual. Layanan ini dirancang untuk membantu

pemustaka menggunakan teknologi terutama ketika mereka tidak bisa hadir secara fisik ke perpustakaan. Menerima bentuk pelayanan melalui email, chatting, internet, software dan lainnya dengan tujuan membantu pemustaka secara real time dalam memanfaatkan komputer. Layanan referensi virtual difokuskan untuk dapat menggapai pemustaka setiap saat, kapanpun dan dimanapun mereka mengakses informasi dengan open akses, akurasi dan efisien.

Penerapan virtual library di Perpustakaan UMB yaitu adanya penyimpanan file-file tugas akhir mahasiswa UMB yang dapat diakses melalui repository.mercubuana.ac.id dimana civitas akademika dapat mencari kebutuhan informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Adapun tugas akhir yang dibutuhkan dapat dicari berdasarkan tahun, subjek, jurusan, dan penulis. Akses pencarian informasi bersifat terbuka namun hanya dapat diunduh di lingkungan perpustakaan dengan menggunakan username dan password SIA (Sistem Informasi Akademik) mahasiswa.

Layanan referensi Perpustakaan UMB selain melayani pemustaka secara langsung di gedung Rumah Literasi Lantai 2 dan 3 juga memberikan pelayanan secara virtual melalui email. Pemustaka dapat mengirimkan email ke alamat perpuskampusd@mercubuana.ac.id dan pustakawan akan menjawab pertanyaan yang masuk di email tersebut.

Pertanyaan yang masuk didalam email akan dijawab berdasarkan subjek. Setiap civitas akademi UMB hanya diperbolehkan meminta satu subjek peremail. Hal tersebut dikarenakan agar memaksimalkan kinerja pustakawan dalam mencari informasi yang lebih akurat dan sesuai kebutuhan pemustaka. Setelah diperoleh informasi yang dibutuhkan pustakawan mengirimkan informasi tersebut ke pemustaka. Ketika informasi tersebut didapatkan oleh pemustaka maka langkah terakhir adalah mem follow up hasil yang sudah dikirimkan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Data layanan rujukan virtual via email dicek tiap minggunya pada bulan Oktober. Pertimbangan tersebut karena pada masa perkuliahan yang baru selama satu bulan (dimulai Septemembr) dan menjelang Ujian Tengah Semester. Pada periode tersebut mahasiswa telah memiliki sejumlah tugas yang diberikan oleh dosen dan mempersiapkan materi menjelang UTS. Dan juga masa mahasiswa mengambil mata kuliah tugas akhir, dimana mahasiswa tingkat akhir sedang menyusun tugas akhir.

Layanan virtual kemudian juga lebih memuaskan pribadi pemustaka, bahwa tanpa hadirnya sosok fisik pustakawan secara pribadi akan tetapi mereka tetap bisa akses informasi. Nilai penasehat *reader* atau konsultasi informasi bagi pustakawan

konvensional sudah mulai tergeseikan dalam layanan virtual karena fokusnya adalah layanan informasi jarak jauh. Padahal kehadiran pustakwan masih sangat dibutuhkan untuk membuat pemustaka mengerti akan informasi yang mereka akses.

Analisis sederhana dari fenomena ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang cepat terasa terus berubah, berkembang dan tumbuh dalam dunia pendidikan seperti yang kita rasakan saat sekarang ini. Fenomena seperti ini ternyata juga mempengaruhi perpustakaan terutama dalam penyediaan layanan perpustakaan. Era revolusi informasi membuat perpustakaan terus berusaha meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka khususnya layanan referensi, adanya pergeseran bentuk layanan dari konvensional ke bentuk virtual reference library hadir dan menjadi perhatian utama di perpustakaan terutama perpustakaan Perguruan Tinggi.

Pada kenyataannya pustakawan justru belum meningkatkan kompetensinya untuk lebih memahami sarana akses informasi jaringan internet, justru malah layanan ini kemudian seolah melepaskan peran pustakawan referensi secara nyata. Melepaskan semua fungsi pada sebuah software, jaringan dan database justru malah membuat pemustaka pada umumnya kebingungan, ketika mereka mengharapkan bantuan pustakawan di layanan referensi namun pustakawan tidak lagi bekerja seperti hal ketika layanan ini hadir dalam bentuk konvensional (one by one). Alih-alih memberikan informasi dalam menanggapi pertanyaan yang datang dari pemustaka, justru pustakawan berperan hanya sebatas merekomendasikan halaman web lain yang sesuai. Pada akhirnya layanan ini sering atau malah membuat pemustaka kebingungan karena pada dasarnya pemustaka pada umumnya mengharapkan kualitas layanan yang disediakan layanan referensi di perpustakaan.

Peningkatan layanan referensi menjadi perhatian yang penting kedepan agar tidak muncul keluhan yang datang dari pengguna. Demi memenuhi kebutuhan informasi pengguna bahwa pustakawan layanan reference kemudian pada akhirnya menyediakan tools secara virtual sebagai access point bagi pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, diantaranya melalui chatt sebagai tools virtual untuk menjawab pertanyaan spesifik atau sederhana, memberikan ebook/bahan bacaan digital, menyarankan web sebagai sumber daya yang relevan sesuai kebutuhan dan bisa juga memberikan bibliografi online sebagai sumber resource.

Layanan referensi virtual bagi pemustaka di perguruan tinggi khususnya sebagai masyarakat informasi di era postmo kemudian membuat posisi layanan referensi pada akhirnya menjadi layanan trend yang penting sekali untuk diperhatikan, bukan hanya dari segi pemustaka dalam memanfaatkan layanan namun

juga perhatian perpustakaan dalam menfokuskan fungsi layanan referensi virtual yang sebenarnya bagi pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi karena tidak dapat dipungkiri bahwa kedepan layanan referensi akan menjadi layanan trend masa depan, dapat meningkatkan nilai perpustakaan, memiliki point plus tersendiri karena bebas akses tanpa mempertimbangkan tempat dan waktu.

Usaha perpustakaan dalam memberikan layanan yang luar biasa dalam mencapai tujuan mereka meningkatkan layanan referensi virtual agar dapat membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka adalah menegaskan bahwa pustakawan mampu terus mengikuti kebutuhan pemustaka dan memberikn jawaban atas pertanyaan yang hadir baik secara langsung maupun tidak.

KESIMPULAN

Peningkatan layanan perpustakaan khususnya pada perguruan tinggi melalui transformasi teknologi informasi dipandang sebagai salah satu kebutuhan kompotitif untuk mengiringi perkembangan ilmu pengetahuan dan kemasn informasi di masa depan. Pergeseran konsep perpustakaan dari sajian konvensional pada apa yang dikatakan transformasi teknologi dalam mendukung layanan dan kegiatan yang ada di perpustakaan menjadi salah satu akar dari apa yang datang dengan istilah Perpustakaan Virtual.

Perpustakaan Virtual kemudian hadir dan menjadi jawaban untuk membantu dalam peningkatakan layanan perpustakaan khususnya perpustakaan perguruan tinggi guna menjalankan fungsinya sebagai sarana penunjang pendidikan dan memungkinkan perguruan tinggi dapat melaksanakan fungsinya dalam pendidikan, pengajaran dan pelayanan public secara efisien.

Point penting yang sebenarnya harus disadari dalam lingkup layanan referensi bagi perpustakaan dan pustakawan adalah Pengembangan layanan referensi dalam bentuk virtual kedepan sebagai bentuk akses public terhadap hadirnya perkembangan teknologi dan internet dan pada saat itulah perpustakaan akan menerima lebih banyak permintaan informasi dari pemustaka secara online terutama melalui email. Bahwa kedepan konsep layanan referensi virtual ini tidak dapat dianggap hanya menjadi layanan tambahan atau layanan yang hanya cukup dikelola oleh satu staff saja. Perlu diperhatikan perencanaan yang tepat bagi perpustakaan, bukan hanya untuk memastikan integrasi penyampaian koleksi dari tradisional ke virtual namun juga memperhatikan point yang lebih terhadap Pelatihan staff, Orientasi Pengguna, Pengembangan penggunaan yang tepat dan Peningkatan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

Ababa, Adis. 2003. *Digital Libraries and Virtual Libraries: Definitions, Concepts and Goals*. Workshop on Technical Aspects of Building Digital Libraries and Electronic Information Networks.

Berube, Linda. 2003 "Digital Reference overview", available at: <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/>

Bopp, Richard .1991. Reference and information services. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited

Cloonan, Michele V., and John G. Dove. 2005. Ranganathan online: Do digital libraries violate the Third Law? *Library Journal* 130, no. 6: 58-60.

Conway, Lynn Silipigni and Faniel, Ixchel M.2014.Reordering Ranganathan: Shifting User Behaviors, Shifting Priorities. Dublin Ohio USA: OCLC Online Computer Library Center, Inc.

Gbaje, Ezra Shiloba 2007.*Implementing a National Virtual Library for Higher Institutions in Nigeria*.Library and Information Science Research Electronic Journal Volume 17, Issue 2, September 2007 Pg 1. Nigeria; Ahmadu Bello University, Zaria Kaduna State.

Hoye, David 2002. Wired Life: Use of public libraries grows with Internet, <http://www.sacbee.com/content/business/story/4460123p-5480900c.html>

Maharana, B. and Panda, K. C. 2005.Virtual Reference Service in Academic Libraries: A Case Study of the Libraries of IIMs and IITs in India. <http://eprints.rclis.org/9358/>.

New Jersey Library Association. Reference and Information Services Competencies.2002 <http://www.njla.org/resources/refincomp.html>

Perez, Adocario. 2002. *Virtual library, a real library?*.Library Director

Tyckoson, Davida. What Is the Best Model of Reference Service? .University of Illinois: The Board of Trustees.

Scotia, Nova.2002. *Virtual Libraries Supporting Student Learning*Holly Gunn Sackville High School, Lower Sackville, Canada: School Libraries Worldwide. Volume 8, Number 2, 2002, 27-37.