

Spesialisasi dan Strukturasi Dalam Transformasi Layanan Referensi Perpustakaan XYZ

Indira Irawati

Program Studi Kajian Budaya dan Media, Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Gadjah Mada
sindirairawati@yahoo.com

Heru Nugroho

Program Studi Kajian Budaya dan Media, Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Gadjah Mada

Budiawan

Program Studi Kajian Budaya dan Media, Sekolah Pasca Sarjana, Universitas Gadjah Mada

Abstrak

Fenomena digitalisasi layanan referensi di Perpustakaan XYZ telah berlangsung selama lebih dari satu dasawarsa dimulai sejak awal tahun 2000-an. Keberadaan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital yang diimplementasikan di Perpustakaan XYZ telah mendobrak batasan jarak dan waktu layanan perpustakaan. Fitur remote akses yang difasilitasi oleh Perpustakaan XYZ memudahkan ruang gerak pemustaka dan pengelola perpustakaan. Fokus penelitian ini pada bagaimana transformasi layanan referensi dari konvensional atau manual ke digital membentuk ulang kompleksitas relasi manusia dan teknologi, relasi kuasa antara pemustaka dan pustakawan, serta diantara pengelola perpustakaan, dalam bingkai kajian ekonomi politik oleh Vincent Mosco (2009). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, dan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara secara langsung dan melalui *email*. Informan dalam penelitian adalah pustakawan layanan referensi, pemustaka mahasiswa S3, dan para guru besar. Dalam kerangka teori ekonomi politik Mosco, praktik komodifikasi, spesialisasi, dan strukturasi juga terjadi dalam kegiatan tata kelola Perpustakaan XYZ. Komodifikasi pemustaka dan individu-individu yang terlibat dalam program kegiatan Perpustakaan XYZ adalah bentuk implementasi komodifikasi khalayak menurut Mosco. Sedangkan komodifikasi website Perpustakaan UI merupakan bentuk praktik komodifikasi media dalam teori ekonomi politik Mosco. Praktik komodifikasi khalayak dan media di Perpustakaan XYZ merupakan modal yang digunakan pengelola untuk meningkatkan layanan kepada pemustaka dan juga eksistensi diri pengelola kepada pimpinan universitas.

Kata Kunci: Layanan referensi, transformasi perpustakaan, spesialisasi, strukturasi, ekonomi politik Vincent Mosco

Abstract

The phenomenon of digitizing reference services in the XYZ Library has been going on for more than a decade beginning in the early 2000s. The existence of information and communication technology in the digital era implemented in XYZ Library has broken down the limits of distance and time of library services. The remote access feature facilitated by the XYZ Library makes it easy for the library's library and workspace. The focus of this research is on how the transformation of reference services from conventional or manual to digital reshapes the complexity of human and technological relationships, power relations between librarians and librarians, as well as among librarians, in the frame of political economic studies by Vincent Mosco (2009). This research was conducted by using descriptive qualitative approach, and case study method. Data collection is done by interview technique directly and via email. Informants in the study were reference service librarians, S3 student librarians, and professors. Within the framework of Mosco's political economy theory, commodification, spatialization, and structural practices also occur in the activities of XYZ Library governance. The commodities of individuals and individuals involved in the XYZ Library activities program is a form of implementation of Mosco's commodities. While the commodification website UI Library is a form of commodity practice media in Mosco's political economy theory. The practice of commodification of audiences and media in XYZ Library is the capital that managers use to improve services to the users as well as the existence of self-managers to the university leadership.

Keywords: Reference services, library transformation, spatialisation, structuration, political economy Vincent Mosco

PENDAHULUAN

Permasalahan penelitian

Transformasi layanan referensi menuju digital adalah suatu proses adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan masyarakatnya. Hampir semua informasi tersaji dalam format digital. Meski demikian, perubahan ini bukanlah sesuatu yang diterima begitu saja. Perubahan ini tidak hanya menjadi masalah bagi pemustaka tetapi juga bagi manajemen perpustakaan termasuk pustakawan. Parameter utama keberhasilan layanan ini adalah kebermanfaatannya bagi pemustaka. Beralihnya layanan referensi klasik ke digital menyebabkan perubahan lingkungan kerja dan rutinitas para pustakawan. Pemahaman dan pemaknaan pustakawan terhadap konsep layanan referensi digital bisa saja berbeda-beda dan itu mengakibatkan penerimaan terhadap perubahan bisa berbeda pula. Hal ini akan berdampak secara signifikan pada cepat atau lambatnya proses adaptasi pustakawan terhadap kondisi kerja baru. Tatanan sosial, budaya, ekonomi dan digital divide bisa jadi merupakan faktor perbedaan pemaknaan tersebut. Perubahan pada awalnya sering mendapat penolakan. Kebanyakan orang tidak senang perubahan karena perubahan dirasakan sebagai ancaman yang menakutkan, atau minimal mengusik kenyamanan. Resistensi atau penolakan terhadap perubahan pada umumnya terjadi ketika ada sesuatu yang mengancam ‘nilai’ yang selama ini dianut oleh seseorang atau sekelompok orang. Ancaman tersebut bisa saja benar atau hanya suatu persepsi saja. Pada penelitian ini, kecemasan dan resistensi dapat berasal dari salah satu pihak ataupun kedua belah pihak, yaitu pustakawan dan pemustaka. Keengganan meninggalkan zona nyaman, ketidakpastian yang akan terjadi, takut kehilangan sesuatu yang bernilai, dan takut kegagalan adalah alasan yang biasanya dijadikan dalih untuk menolak sebuah perubahan.

Wawasan dan rencana pemecahan masalah

Pertumbuhan koleksi digital yang masif dalam bentuk database dan jurnal pada awal dasawarsa 2000an di Perpustakaan XYZ merupakan modal dan kekayaan perpustakaan untuk digunakan oleh pemustakanya. Pustakawan referensi Perpustakaan XYZ bertugas sebagai intermediary antara koleksi perpustakaan dengan pemustaka yang mayoritas berasal dari kategori imigran, merupakan entitas berbeda dengan populasi pemustaka. Pustakawan bekerja sesuai dengan Prosedur Operasi Standar yang merupakan aturan dan kebijakan kerja yang dibuat oleh pengelola perpustakaan. Semua aturan dan kebijakan itu mengungkung pustakawan untuk melakukan praktik layanan sesuai dengan prosedur kerjanya. Digitalisasi atau transformasi koleksi dari tercetak menjadi digital merupakan beban tambahan bagi pustakawan referensi. Karena permohonan penelusuran informasi bisa datang kapan saja dan dari mana saja. Apalagi

sistem evaluasi kinerja berdasarkan statistik yang mengandalkan kuantitas kunjungan pemustaka juga masih menjadi tolak ukur. Sedangkan pada layanan penelusuran informasi justru jumlah artikel yang didapat dan sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka itulah kunci keberhasilan layanan.

Namun, digitalisasi juga memberi keleluasaan pada pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka, utamanya guru besar. Sosok guru besar yang dalam komunikasi atau layanan tatap muka dianggap ‘dewa’ dengan karakteristik disegani, bahkan ditakuti, dihormati, senang dilayani, dalam ruang cyber justru menghilangkan hirarkis antara pustakawan dengan guru besar. Komunikasi lebih cair dalam ruang cyber. Bahkan, pustakawan secara tidak sengaja juga dapat mengkomodifikasi pemustaka untuk kepentingan pribadinya. Antara lain sebagai target potensial untuk pemasaran produk tertentu dalam praktik ekonomi dalam kehidupan sosial di luar perpustakaan. Pertemanan yang terjalin dalam aktivitas pemustaka dan pustakawan, berkembang jauh menjadi pertemanan dalam media sosial. Ini adalah praktik relasi manusia yang terbentuk dengan adanya teknologi. Disimpulkan bahwa adaptasi teknologi komunikasi dan informasi di perpustakaan itu dapat dibaca membatasi tetapi juga membebaskan ruang gerak pustakawan dalam relasinya dengan pemustaka. Hirarki ini menunjukkan sistem strukturasi seperti yang terdapat dalam konsep ekonomi politik Mosco.

Rumusan tujuan penelitian

Berdasarkan paparan di atas, tulisan ini bertujuan untuk mengkaji struktur sosial para aktor dalam arena transformasi layanan referensi.

Kajian teoritik

Habraken sebagaimana dikutip Pakilaran (2006) menyebutkan faktor yang menyebabkan transformasi adalah kebutuhan identitas diri, karena pada dasarnya orang ingin dikenal dan ingin memperkenalkan diri terhadap lingkungannya; perubahan gaya hidup, dikarenakan perubahan struktur dalam masyarakat, pengaruh kontak dengan budaya lain serta munculnya penemuan-penemuan baru mengenai manusia dan lingkungannya; dan terakhir penggunaan teknologi baru, menimbulkan perasaan ingin mengikuti arus. Substansi transformasi adalah perubahan. Konsep ini diperlukan untuk memahami perubahan akibat implementasi teknologi informasi pada layanan referensi di Perpustakaan XYZ.

Dewey (2008) mengatakan bahwa transformasi adalah suatu hasil migrasi dari bentuk tercetak ke digital, sehingga tercipta ruang fisik baru dan virtual untuk mendukung perubahan kebutuhan pemustaka. Berdasarkan kedua definisi mengenai transformasi tersebut dapat

disimpulkan bahwa transformasi merupakan suatu perubahan seluruh bentuk, fungsi, dan struktur hingga terciptanya ruang fisik baru yang bertujuan untuk mendukung perubahan kebutuhan informasi pemustaka.

Layanan referensi virtual adalah layanan referensi yang dilakukan secara elektronik, yang mana pemustaka menggunakan perangkat komputer dan teknologi lainnya untuk berkomunikasi dengan staf pustakawan referensi tanpa bertemu secara fisik (RUSA, 2012) Dengan layanan ini perpustakaan mampu memberikan layanan tujuh hari dalam seminggu dan 24 jam dalam sehari.

Istilah ekonomi politik dalam arti sempit adalah kajian mengenai hubungan sosial terutama mengenai kekuatan yang ada dalam hubungan yang mempengaruhi produksi, distribusi, dan konsumsi atas sumber daya. Dalam arti yang lebih luas, ekonomi politik adalah kajian mengenai kontrol dan kelangsungan hidup dalam kehidupan sosial (Mosco, 2009).

Ada tiga konsep untuk mengaplikasikan teori ekonomi politik dalam kajian komunikasi, yaitu komodifikasi, spesialisasi, dan strukturasi (Mosco 2009: 2). Strukturasi adalah proses dimana struktur sosial saling dimainkan oleh para agen sosial, dan bahkan masing-masing bagian dari struktur mampu bertindak melayani bagian lainnya. Dengan demikian, strukturasi adalah serangkaian hubungan sosial dalam proses kekuasaan diorganisasikan di antara kelas yang masing-masing berhubungan satu sama lain. Isu-isu social class, social movement, dan hegemoni adalah isu bahasan dalam strukturasi. Strukturasi juga bermain di dunia perpustakaan. Para agen yaitu pustakawan, pemustaka, pemangku kebijakan merupakan rangkaian hubungan sosial dalam proses kekuasaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan jenis penelitian interpretif-konstruktivistis, dan metode yang digunakan adalah studi kasus. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia, berdasarkan penciptaan gambaran holistik lengkap. Penelitian dimulai dengan asumsi dan kerangka penafsiran atau teoritis yang membentuk atau memengaruhi studi tentang permasalahan riset yang terkait dengan makna yang dikenakan oleh individu atau kelompok pada suatu permasalahan sosial atau manusia. Penelitian kualitatif dirancang untuk mengeksplorasi elemen manusia dari topik yang dikaji dengan menggunakan metode khusus untuk memeriksa bagaimana seseorang melihat dan mengalami sesuatu di dunia. Pendekatan kualitatif secara khas digunakan untuk mengeksplorasi fenomena baru dan menangkap pemikiran, perasaan, atau interpretasi seseorang akan makna dan proses.

Subyek penelitian ini adalah pemustaka dan pustakawan layanan referensi di Perpustakaan XYZ. Informan pemustaka adalah mahasiswa pascasarjana, dosen dan guru besar Universitas XYZ. Informan pemustaka akan dipilih dengan menggunakan metode *random sampling*. Layanan referensi Perpustakaan XYZ menargetkan mahasiswa pascasarjana, dosen, dan guru besar sebagai populasi yang mendapat layanan. Sebagai salah satu jenis populasi, guru besar dipilih sebagai informan karena adanya prioritas layanan yang diberikan melalui layanan 'Electronic Delivery Services'. Isu gender, usia, dan jenjang pendidikan menjadi fokus penunjang dalam analisis data penelitian. Adapun informan pustakawan dipilih berdasarkan kriteria pendidikan yaitu pascasarjana dan pengalaman kerja.

Transformasi layanan referensi dari klasik menuju digital merupakan obyek yang akan dikaji dalam penelitian ini. Layanan referensi digital di Perpustakaan XYZ mulai diluncurkan pada awal tahun 2000-an. Pengaruh teknologi, khususnya, internet, telah mengubah perpustakaan dari sebuah institusi sosial menjadi institusi global dalam dunia virtual.

Berdasarkan observasi awal diketahui koleksi digital yang dimiliki Perpustakaan XYZ banyak diakses dan dimanfaatkan mahasiswa dalam menyelesaikan tugas-tugas dalam pembelajaran. Namun, secara kuantitas eksistensi pustakawan untuk membantu pemustaka belum banyak dimanfaatkan. Dari kunjungan pemustaka ke perpustakaan yang hampir 3000 orang/hari, hanya 3-5 orang/hari yang memanfaatkan pustakawan pada layanan penelusuran informasi (layanan referensi digital). Namun, kehadiran pustakawan referensi di era digital ini diakui kehandalannya oleh pemustaka yang memanfaatkan.

Guna menunjang sejumlah tindakan penelitian selama di lapangan, terutama yang berkaitan dengan proses pengumpulan data, beragam metode digunakan peneliti. Pertama, wawancara dengan para informan. Dengan teknik ini akan tergali pengalaman informan baik sebagai pemustaka maupun pustakawan dalam relasinya dengan topik penelitian ini. Wawancara sebagian besar dilalukan melalui *email*, karena hampir seluruh informan sulit ditemukan kehadirannya di Perpustakaan. Kedua, observasi tersembunyi (*hidden observation*) terhadap tindakan dari informan pemustaka. Metode ini dilakukan pada awal penelitian, selain untuk menjaring informan pemustaka juga mengamati relasi dan tindakan yang terjadi.

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis analisis data yang menggunakan tahapan-tahapan model Miles dan Huberman (1992: 20) yaitu tahap reduksi data. Fokus penelitian dipusatkan pada hasil data yang terkumpul lewat wawancara dan observasi. Data itu selanjutnya dipilih, untuk menentukan derajat relevansinya dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disederhanakan, dengan cara mengklarifikasi data atas tema-tema dan memadukan data yang tersebar. Pada tahap penyajian data, penyajian informasi

dideskripsikan secara utuh dan diskemakan secara sederhana. Pada tahap verifikasi, dilakukan uji kebenaran setiap makna yang muncul dari data. Karena itu aktivitas bongkar pasang data menjadi tak terelakkan. Ini semua dilakukan untuk mendapatkan data yang relevan dan layak, sementara yang tidak relevan dengan tujuan penelitian dapat dikesampingkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan XYZ selama keberadaannya telah mengalami berbagai tantangan dalam pengembangannya. Tantangan tersebut antara lain, tingginya tuntutan pemustaka akan akses informasi ilmiah berkualitas, masuknya berbagai aplikasi teknologi yang baru, melakukan perawatan dan mengembangkan sistem perpustakaan berbasis elektronik, mengembangkan model sistem layanan baru, mengelola koleksi XYZ-ANA, online databases yang telah dilanggan dengan harga yang cukup mahal, melakukan pelaporan atas pengelolaan Perpustakaan seperti data pemustaka dan pemanfaatannya (Luki, 2013).

Ungkapan Kepala Perpustakaan XYZ periode (2001-2014) di atas menunjukkan permasalahan yang dihadapi oleh perpustakaan XYZ saat itu. Namun nampaknya permasalahan ini akan masih dihadapi dalam beberapa tahun ke depan. Pemicunya adalah transformasi yang dipicu adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, serta makin tingginya jumlah pemustaka yang masuk dalam kategori Net Generation, generasi yang tumbuh dengan teknologi dari usia muda, cepat dalam memahami teknologi, menggunakan dan menerima informasi dengan cepat, kemampuan multi-tasking dan memiliki ketertarikan terhadap produk informasi interaktif (Prensky, 2001). Makin tingginya net generation yang saat ini sudah menjadi bagian terbesar sivitas akademika XYZ dan membanjirnya informasi elektronik membuat Perpustakaan XYZ mencoba melakukan perubahan terus menerus, karena tidak ingin ditinggalkan oleh pemakainya (Luki, 2015).

Shill dan Tonner (2003) menyatakan bahwa seiring dengan adanya peralihan media informasi, dari bentuk tercetak ke bentuk digital, kebutuhan pustakawan dan pemustaka atas format sumber informasi pun mengalami perubahan. Pemustaka tidak hanya membutuhkan informasi, namun juga bantuan untuk menemukan informasi serta pelatihan untuk menggunakan strategi penelusuran agar menemukan informasi berbasis digital yang sesuai dengan kebutuhannya. Sedangkan pustakawan harus mampu menemukan informasi yang diminta oleh pemustakanya serta melatih pemustaka mengenai strategi penelusuran informasi berbasis digital.

Perpustakaan, khususnya perpustakaan universitas, termasuk Perpustakaan XYZ, memiliki citra sebagai institusi yang kaya intelektual. Pemustaka perpustakaan perguruan tinggi

umumnya merupakan mahasiswa yang memiliki kepentingan di perpustakaan. Perpustakaan XYZ yang dibangun dengan menerapkan konsep “commons” ini merupakan pilihan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, khususnya Net Generation. Selain mengembangkan koleksi digital, Perpustakaan XYZ memfasilitasi kebutuhan terhadap ruang untuk kegiatan belajar dan interaksi sosial, yang disebut *information commons*, suatu konsep perpustakaan yang diperkenalkan oleh Donald Beagle (1999). Perpustakaan dengan konsep *Information commons* ini mendukung proses belajar mengajar dan penelitian bagi dosen dan mahasiswa (Bodnar, 2009: 408). Perpustakaan XYZ dengan konsep *information commons* ini menjadi ruang publik di dalam kampus yang menyediakan berbagai fasilitas bagi pemustakanya seperti wifi untuk akses internet, komputer, sofa-sofa empuk, yang dapat dimanfaatkan untuk belajar mandiri maupun untuk diskusi.

Perpustakaan XYZ mengalami proses dinamis dalam hampir setiap aktivitas pengelolaannya. Proses penyusunan kebijakan pengembangan koleksi, proses seleksi bahan perpustakaan sampai dengan layanannya terdapat suatu proses politis dan ekonomis. Atas dasar inilah, pendekatan ekonomi politik dalam kajian perpustakaan menjadi penting untuk membaca kemungkinan keterlibatan berbagai kekuatan kelompok pada proses pengelolaannya.

Perspektif teori ekonomi politik ini mampu menjadi perantara ilmu ekonomi yang menelaah fenomena ekonomi dalam perspektif mekanisme pasar dengan fenomena dan kelembagaan non-pasar seperti perpustakaan. Hal ini berbeda dengan perspektif ilmu ekonomi lama yang hanya fokus pada kelembagaan ekonomi pasar. Implementasi teori ekonomi politik dalam pengelolaan perpustakaan, terutama layanan referensi, berusaha memahami realitas politik dan bentuk sikap sosial lain, dalam rangka analisa, yang didasarkan pada aktor individual atau agen yang selalu berusaha untuk mencapai kepentingan-kepentingannya.

Istilah "ekonomi politik" yang digunakan dalam penelitian ini merupakan teori ekonomi politik untuk komunikasi, terutama komunikasi pada media massa, yang memiliki makna yang sangat luas. Mosco (2009) memberikan dua definisi yang lebih sempit terhadap istilah ekonomi politik. Dalam arti sempit, ekonomi politik adalah kajian mengenai hubungan sosial, terutama mengenai kekuatan yang ada dalam hubungan, yang mempengaruhi produksi, distribusi dan konsumsi atas sumberdaya.

Mosco (2009) menawarkan tiga konsep untuk mengaplikasikan teori ekonomi politik dalam kajian komunikasi. Konsep pertama adalah komodifikasi. Komodifikasi merupakan proses mengubah barang dan jasa yang bernilai guna menjadi barang dan jasa yang bernilai jual. Hal ini dapat dilihat, misalnya di perpustakaan XYZ, dalam proses mengubah puluhan ribu karya ilmiah sivitas akademika XYZ seperti skripsi, tesis dan disertasi serta laporan penelitian

yang dapat diakses melalui sistem aplikasi Perpustakaan XYZ “LONTAR”, menjadi sumber informasi yang memiliki nilai jual. Jika pada umumnya produk digital yang dapat diperjualbelikan secara online, dalam kasus Perpustakaan XYZ, justru produk tercetaknya menjadi komoditas yang dikomodifikasikan pada khalayak non sivitas akademik XYZ. Meski sejak tahun 2017 kebijakan ini tidak diterapkan lagi, namun sebelumnya pemustaka perpustakaan non sivitas akademika XYZ diperkenankan memfotokopi skripsi, tesis atau disertasi dengan biaya Rp 1.000,- - Rp 1.500,-/lembar. Saat ini kebijakan yang diterapkan adalah bahwa pemustaka dari luar Perpustakaan XYZ harus membayar uang masuk Perpustakaan XYZ sebesar Rp 5.000,-/hari, dan sebagian besar pemustaka tersebut melakukan akses skripsi, tesis, disertasi dan karya svtas akademika XYZ, baik yang tercetak maupun digital.

Proses transformasi dari nilai guna menjadi nilai jual dalam perpustakaan, selalu melibatkan pengelola perpustakaan, khalayak yang memanfaatkan perpustakaan yaitu pemustaka, dan para pengambil keputusan, yang masing-masing memiliki kepentingan. Dengan tegas Mosco menyatakan bahwa ekonomi politik cenderung menitik beratkan kajiannya pada penjelasan dan analisis kapitalisme, suatu sistem yang mengubah sumber daya seperti informasi dan pemustaka perpustakaan sebagai produk yang dapat diperdagangkan.

Spasialisasi ini merupakan proses mengatasi hambatan tempat dan waktu dalam layanan perpustakaan dengan memanfaatkan teknologi komunikasi; internet mengatasi jarak dengan memungkinkan pemustaka perpustakaan XYZ mengakses karya sivitas yang terkumpul dalam koleksi XYZ-ANA tanpa harus mengunjungi perpustakaan. Spasialisasi dalam perpustakaan erat terkait dengan sejauh mana perpustakaan mampu menyajikan produknya pada khalayak targetnya dalam batasan ruang dan waktu. Dalam hal ini perpustakaan menentukan perannya dalam memenuhi jaringan dan kecepatan penyampaian produk budaya ke khalayak.

Pustakawan referensi juga memanfaatkan konsep Mosco ini untuk berhubungan yang lebih cair dengan para guru besar. Tidak perlunya tatap muka langsung memudahkan pustakawan untuk berinteraksi dengan guru besar. Kekakuan, jarak sosial, perilaku dan keengganan yang biasanya dialami pustakawan teratasi dengan spasialisasi. Bahkan pustakawan referensi juga memanfaatkan jaringan atau network yang terbangun dengan pemustaka. Kedekatan relasi yang akhirnya bisa terjalin menjadikan pemustaka sebagai pangsa pasar dari ‘pekerjaan’ sambilan pustakawan yang melakukan transaksi online.

Strukturasi digambarkan sebagai proses dimana struktur sosial saling ditegakkan oleh para agen yang terlibat dalam pengelolaan Perpustakaan, dan bahkan masing-masing bagian dari struktur mampu bertindak melayani bagian yang lain. Hasil akhir strukturasi adalah serangkaian

hubungan dalam proses kekuasaan yang diorganisasikan di antara kelas yang masing-masing berhubungan satu sama lain.

Layanan Perpustakaan XYZ dijadikan tempat untuk menunjukkan kinerja terbaik para agen yang terlibat didalamnya. Kinerja terbaik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara para agen dalam hal ini pustakawan bagian referensi, menunjukkan atau memperlihatkan kapabilitas, keahlian, kecakapan, kemahiran, kepandaian, kepiawaian, keterampilan dan kompetensi kepada pihak atau khalayak yang ditargetkannya. Kinerja terbaik ini dilakukan terkait dengan layanan referensi oleh para agen yakni Kepala Perpustakaan, Koordinator Layanan, dan Staf Layanan Referensi di Perpustakaan XYZ. Tanpa disadari segala kegiatan yang dilakukan agen yang bertujuan mempertunjukkan kinerja terbaiknya, telah membantu menegakkan struktur di bagian Layanan Referensi.

Pertunjukan kinerja terbaik para agen ini nampak dalam operasi layanan referensi sebagai berikut: Kepala Perpustakaan menunjukkan kemampuannya mengundang pemustaka perpustakaan yakni para guru besar dan mahasiswa terutama mahasiswa pascasarjana untuk memafaatkan layanan referensi virtual (EDS). Besarnya jumlah pemustaka layanan EDS dan layanan referensi lainnya merupakan salah satu indikator keberhasilan, oleh karena itu Kepala Perpustakaan mendorong Koordinator Layanan Perpustakaan melakukan promosi dengan berbagai cara untuk mendatangkan pemustaka layanan referensi melalui berbagai kegiatan seperti Road Show ke Fakultas atau pembuatan banners. Pada saat yang sama Kepala Perpustakaan juga menunjukkan modal simboliknya kepada pemustaka dan staf Perpustakaan yang dipimpnannya dalam membangun jaringan dengan pimpinan di lingkungan XYZ.

Koordinator Layanan Referensi memiliki kewenangan melakukan korespondensi dengan berbagai unit, baik di dalam maupun di luar Perpustakaan, seperti mengirim undangan atau melakukan kerjasama dengan Dekan Fakultas atau bahkan Ketua Departemen dalam rangka mendatangkan audience yakni sivitas akademika XYZ untuk mengikuti berbagai pelatihan, workshop atau sekedar promosi layanan dan sumber-sumber informai perpustakaan.

Dalam rangka mendatangkan sebanyak mungkin audience pada kegiatan berbagai kegiatan Perpustakaan, Kepala Perpustakaan memberi kewenangan penuh kepada Koordinator Layanan untuk melakukan korespondensi langsung dengan berbagai pihak baik di dalam maupun di luar Perpustakaan. Besarnya jumlah peserta yang hadir dalam berbagai kegiatan diadakan oleh Perpustakaan membuktikan keberhasilan Koordinator Layanan dalam pengelolaan Layanan Referensi yang sangat diapresiasi baik oleh Kepala Perpustakaan bahkan Rektor. Besarnya jumlah 'audience' berbagai kegiatan perpustakaan menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam memenuhi target pemanfaatan Perpustakaan oleh sivitas

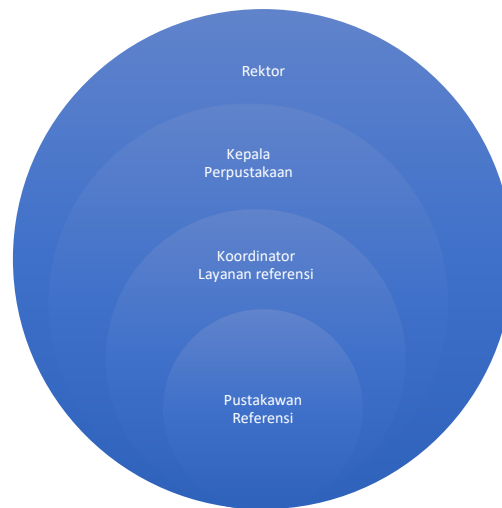
akademika Universitas XYZ. Keberhasilan Koordinator Layanan mendatangkan audience dalam berbagai kegiatannya di Perpustakaan memberikan dukungan pada Kepala Perpustakaan dalam meningkatkan statistik jumlah kunjungan ke perpustakaan yang merupakan salah satu indikator keberhasilan Perpustakaan.

Layanan Referensi Perpustakaan XYZ dimanfaatkan oleh Kepala Perpustakaan sebagai arena untuk membangun jaringan dengan berbagai komponen di dalam Universitas, seperti Dekan, para Guru Besar dan Pejabat Universitas lainnya. Meski tidak sepenuh hati menyetujui berbagai layanan baru yang diciptakan oleh Kepala Perpustakaan seperti EDS (Electronic Delivery Services), Knowledge ATM di perpustakaan karena layanan-layanan tersebut sebetulnya sudah ada sebelumnya, hanya diberi nama yang berbeda. Atau bahkan K-ATM dianggap sebagai layanan yang mengalami kemunduran, Koordinator Layanan dan pustakawan referensi yang merupakan pustakawan senior tidak berdaya menolak ketika Kepala Perpustakaan memintanya menjalankan layanan-layanan tersebut.

Namun ketika EDS dan K-ATM telah menjadi bagian dari layanan Perpustakaan XYZ, Koordinator Layanan dan pustakawan referensi juga memiliki kepentingan atas keberadaannya. Dengan keberadaan layanan referensi baru tersebut di Perpustakaan, Kepala Perpustakaan mampu mendatangkan Rektor dan Pejabat Universitas maupun Fakultas mengunjungi Perpustakaan untuk menghadiri acara-acara yang diselenggarakan di Perpustakaan. Kepala Perpustakaan juga memiliki kesempatan mempromosikan berbagai layanan baru serta mengungkapkan berbagai keberhasilan yang telah dicapainya kepada para pimpinan Fakultas dan Universitas.

Kesempatan-kesempatan yang sedikit ini selalu dimanfaatkan oleh Kepala Perpustakaan karena Perpustakaan tidak pernah dikunjungi oleh para dosen baik ketika mereka sebagai pengajar, apalagi ketika mereka mengemban jabatan di universitas. Meski dianggap sebagai pimpinan unit penyedia informasi bagi sivitas akademika universitas, baik untuk keperluan penelitian maupun pengajaran, Kepala Perpustakaan sebagai bagian dari unsur pimpinan universitas tidak selalu mendapat kesempatan berinteraksi dengan pimpinan di lingkungan universitas karena kepala Perpustakaan tidak selalu diundang dalam rapat-rapat pimpinan Universitas, sehingga keberadaan kegiatan-kegiatan di Perpustakaan menjadi salah satu senjata yang dimanfaatkan.

Kegiatan-kegiatan Perpustakaan XYZ dijadikan momen oleh Kepala Perpustakaan untuk mengekspresikan eksistensinya. Seminar, workshop, diskusi dan sebagainya digunakannya sebagai panggung. Sebagai Kepala Perpustakaan ia mempunyai kekuatan untuk memanggungkan dirinya.



Gambar 1. Strukturasi dalam pengelolaan layanan referensi

EDS dan layanan referensi lainnya di Perpustakaan XYZ mampu bertahan berkat dukungan para aktor yang terlibat di dalamnya. Rektor, Kepala Perpustakaan, Koordinator Layanan Perpustakaan dan Pustakawan Referensi dengan berbagai kepentingan masing-masing mengokohkan posisi dan peran Layanan referensi dalam menjalankan program kegiatannya. Struktur sosial Layanan referensi saling ditegakkan oleh para agen sosial yang terlibat dalam tata kelolanya, dan bahkan masing-masing bagian dari struktur mampu bertindak melayani bagian yang lain (Mosco, 2009). Hasil akhir strukturasi adalah serangkaian hubungan sosial dalam proses kekuasaan yang diorganisasikan di antara agen yang terlibat dalam tata kelola layanan referensi yang masing-masing berhubungan satu sama lain namun menghegemoni pustakawan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari pendekatan kritis, aspek ekonomi politik selalu dilihat dan dimaknai sebagai kontrol. Hubungan para agen bukan semata-mata dilihat sebagai bentuk kerja dan praktik profesional, tetapi sebagai instrumen pengontrol, melalui mana kelompok dominan memaksakan dominasinya kepada kelompok lain yang tidak dominan.

Implementasi teori ekonomi politik dalam pengelolaan perpustakaan, terutama layanan referensi, berusaha memahami realitas politik dan bentuk sikap sosial lain yang didasarkan pada aktor individual atau agen yang selalu berusaha untuk mencapai kepentingan-kepentingannya.

Perpustakaan XYZ mengalami transformasi dalam hampir setiap aktivitas tata kelolanya. Atas dasar ini, pendekatan ekonomi politik dalam kajian perpustakaan menjadi penting untuk membaca kemungkinan keterlibatan berbagai kekuatan kelompok pada proses pengelolaannya.

Realitas digitalisasi layanan referensi Perpustakaan XYZ untuk mendukung visi “Menjadi rujukan utama perkembangan ilmu pengetahuan bagi perpustakaan perguruan tinggi” tampak dengan berbagai transformasi sumber daya informasi dan kegiatan layanan. Perpustakaan XYZ melakukan modifikasi dengan menambah koleksi terbaru, melanggan berbagai online databases, mengembangkan sistem dan mendesain ulang berbagai layanan untuk pemustaka.

Dalam siklus hidupnya Perpustakaan XYZ melakukan berbagai inovasi dalam kegiatan layanan referensi. Ada wajah baru layanan sebagai representasi layanan referensi. Wajah baru layanan referensi dipersonifikasikan melalui bentuk-bentuk Layanan penelusuran informasi, Layanan referensi elektronik, *Layanan Electronic Delivery Services* dikenal dengan EDS, Layanan website perpustakaan, Layanan literasi informasi, Layanan *roadshow* perpustakaan, Layanan digital literasi program, Layanan K-ATM (*Knowledge-Ambil Tanpa Mengembalikan*).

Layanan yang bertujuan untuk berbagi sumber daya informasi, membuat teknologi informasi dan komunikasi berperan penting sebagai moda dalam telusur informasi dan berbagi informasi. Pertumbuhan informasi yang luar biasa dan perkembangan teknologi membuat semuanya menjadi serba mudah dan praktis. Internet dan teknologi mengubah paradigma perpustakaan dan pustakawan dalam memberikan layanan referensi. Transformasi layanan referensi melalui teknologi informasi dan komunikasi merupakan komoditas untuk menopang perkembangan ilmu pengetahuan dan kemas informasi dimasa depan.

Konsep layanan referensi yang bermetamorfosa dari klasik ke digital adalah akar dari perkembangan layanan. Pergeseran moda layanan referensi klasik ke digital menuntut untuk tetap menganut nilai-nilai tradisional pustakawan. Tren digitalisasi layanan referensi diwujudkan bukan hanya untuk gaya hidup millenium tetapi basis dari peningkatan layanan Perpustakaan XYZ. Moto Perpustakaan XYZ ‘library comes to you’ memberikan inovasi untuk mendekatkan diri dengan pemustaka.

Penelitian ini mengungkapkan bahwa layanan referensi bertransformasi dengan inovasi baru dan konsep layanan berbeda. Inovasi baru adalah moda layanan referensi. Konsep baru adalah rekonstruksi konsep kegiatan layanan referensi sebagai representasi perubahan paradigma pengelola perpustakaan dan pustakawan akan layanan.

Layanan referensi yang merupakan salah satu aspek dari kegiatan perpustakaan dapat menjadi arena pertarungan ekonomi politik dari Mosco. Ide yang muncul dari penelitian ini adalah layanan referensi yang pada dasarnya pemberian jasa yang non profit pada pemustaka di sebuah perpustakaan, ternyata dapat menjadi kajian ekonomi politik yang melibatkan berbagai kepentingan para agen pengelola. Konsep Mosco dapat diimplementasikan sebagai satu kajian perpustakaan. Ini dikarenakan layanan referensi juga merupakan sebuah media yang menjadi jembatan komunikasi antara pemustaka dan perpustakaan.

Spasialisasi merupakan proses mengatasi hambatan jarak dan waktu dalam layanan perpustakaan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi. Jarak dan waktu bukan lagi hambatan dalam praktik ekonomi politik. Spasialisasi dalam perpustakaan erat terkait dengan sejauh mana perpustakaan mampu menyajikan produknya pada khalayak targetnya dalam batasan ruang dan waktu. Dalam hal ini perpustakaan menentukan perannya dalam memenuhi jaringan dan kecepatan penyampaian produk budaya ke khalayak.

Pustakawan referensi menjalin relasi dengan pemustaka terutama para guru besar dalam interaksi yang lebih cair. Tidak perlunya tatap muka langsung memudahkan pustakawan untuk berinteraksi dengan guru besar. Kekakuan, jarak sosial, perilaku dan keengganan yang biasanya dialami pustakawan teratasi dengan praktik spasialisasi. Bahkan pustakawan referensi juga memanfaatkan jaringan atau *network* yang terbangun dengan pemustaka. Kedekatan relasi yang akhirnya bisa terjalin menjadikan pemustaka sebagai pangsa pasar dari ‘pekerjaan’ sambilan pustakawan yang melakukan transaksi bisnis online.

Namun, praktik spasialisasi juga menindas kehidupan pustakawan yang hampir tidak mempunyai hari libur karena terkoneksi secara virtual selama 24 jam. Dominasi pemustaka yang dapat menghubungi pustakawan setiap saat untuk kepentingan informasi mereka, dan juga pemangku jabatan Perpustakaan XYZ untuk kepentingan tugas mereka, telah menggantikan dominasi pustakawan pada era perpustakaan konvensional. Spasialisasi telah membentuk ulang relasi kuasa diantara pemustaka dan pustakawan.

Strukturasi digambarkan sebagai proses dimana struktur sosial saling ditegakkan oleh para agen yang terlibat dalam pengelolaan Perpustakaan, dan bahkan masing-masing bagian dari struktur mampu bertindak melayani bagian yang lain. Hasil akhir strukturasi adalah serangkaian hubungan dalam proses kekuasaan yang diorganisasikan di antara kelas yang masing-masing berhubungan satu sama lain.

Layanan Perpustakaan XYZ dijadikan tempat untuk menunjukkan kinerja terbaik para agen yang terlibat didalamnya. Kinerja terbaik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara para agen dalam hal ini pustakawan bagian referensi, menunjukkan atau memperlihatkan

kapabilitas, keahlian, kecakapan, kemahiran, kepandaian, kepiawaian, keterampilan dan kompetensi kepada pihak atau khalayak yang ditargetkannya. Kinerja terbaik ini dilakukan terkait dengan layanan referensi oleh para agen yakni Kepala Perpustakaan, Koordinator Layanan, dan Staf Layanan Referensi di Perpustakaan XYZ.

Tanpa disadari segala kegiatan yang dilakukan agen yang bertujuan mempertunjukkan kinerja terbaiknya, telah membantu menegakkan struktur di bagian Layanan Referensi. Layanan Referensi Perpustakaan XYZ dimanfaatkan oleh Kepala Perpustakaan sebagai arena untuk membangun jaringan dengan berbagai komponen di dalam Universitas, seperti Dekan, para Guru Besar dan Pejabat Universitas lainnya. Dengan keberadaan layanan referensi baru tersebut di Perpustakaan, Kepala Perpustakaan mampu mendatangkan Rektor dan Pejabat Universitas maupun Fakultas mengunjungi Perpustakaan untuk menghadiri acara-acara yang diselenggarakan di Perpustakaan. Kepala Perpustakaan juga memiliki kesempatan mempromosikan berbagai layanan baru serta mengungkapkan berbagai keberhasilan yang telah dicapainya kepada para pimpinan Fakultas dan Universitas.

Kegiatan-kegiatan Perpustakaan XYZ dijadikan momentum oleh Kepala Perpustakaan untuk mengekspresikan eksistensinya. Seminar, workshop, diskusi dan sebagainya digunakannya sebagai panggung. Sebagai Kepala Perpustakaan ia mempunyai kekuatan untuk memanggungkan dirinya.

Transformasi layanan referensi yang dikaji dengan pendekatan ekonomi politik memperlihatkan bahwa inovasi layanan yang dikonstruksi merupakan representasi dari digitalisasi Perpustakaan XYZ. Fenomena komodifikasi pemustaka, tokoh, ilmuwan, nara sumber kegiatan, dan juga website Perpustakaan XYZ; spasialiasi moda layanan referensi; dan strukturasi antar agen yang terlibat dalam tata kelola Perpustakaan untuk mendukung visi XYZ menjadi *World Class Research University*, dapat dibaca sebagai rekonstruksi layanan Perpustakaan XYZ.

Saran

Tata kelola perpustakaan merupakan arena pertarungan ekonomi politik para agen pengelolanya. Setiap agen dalam struktur sistem organisasi perpustakaan mempunyai kepentingan ‘terselubung’ yang dapat dimainkan. Kajian-kajian bidang perpustakaan dan informasi senyatanya dapat dilakukan melalui berbagai pendekatan kritis untuk memahami fenomena baru yang berbeda dari kajian manajerial yang selama ini menjadi fokus studi.

Transformasi layanan referensi dalam konteks sempit dan perpustakaan dalam konteks lebih luas, dalam paradigma kajian budaya dan media merupakan ranah kajian yang langka

disentuh. Perspektif perpustakaan dengan segala aktivitas manusia dan peristiwa budaya yang teridentifikasi dapat menjadi sebuah ranah baru kajian budaya dan media yang dapat dikembangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barker, Chris. 2011. *Cultural Studies: Teori dan Praktik*, Bantul: Kreasi Wacana.
- Benn, Jill. 2013. *Facing Our Future: Social Media Takeover, Coexistence or Resistance? The Integration of Social Media dan Reference Services*, Singapore: World Library and Information Congress: 79th IFLA General Conference and Council.
- Cassell, Kay Ann dan Uma Hiremath. 2009. *Reference and Information Services in the 21st Century: an Introduction*, 2nd Edition, London: Facet publishing.
- Diao Ai Lien. 2004. *Transformasi Dunia Perpustakaan*. Media Pustaka, Vol. XI, No.3-4 (September), pp. 14-15
- Falk, H., 2003. *Google Rivals Library Reference Services*, Library Hi Tech News, 20(8), hlm 46, <http://search.proquest.com/docview/201611142?accountid=17242>, diunduh 23 Februari 2015.
- Han and Anne Gouding. 2003. *Information and reference Services in the Digital Library*, IOS Press, hlm 251-262.
- Hargittai, Eszter. 2003. *The Digital Divide and What To Do About It*, www.princeton.edu/~eszter/research/pubs/hargittai-digitaldivide.pdf, diunduh 15 Desember 2013
- He, Peter Wei and Knee, Michael. 1995. *The Challenge of Electronic Services Librarianship*, RSR: Reference Services Review, 23 (4), hlm 7-12. <http://search.proquest.com/docview/754665495?accountid=108784>, diunduh 12 Februari 2015.
- Janes, Joseph. 2002. *Digital Reference: Reference Librarians' Experiences and Attitudes*, Journal of the American Society for Information Science and Technology, 53, hlm 549-566.
- Jin Yin, et.al. 2007. *Study on the Collaboration Mechanism of the Virtual Reference Service*, Emerald, vol.25 no. 6, hlm 733-740.

- Kataria, S and John, A.K. 2011. *Reference Library In the Pocket: Mobile Reference Services for Libraries*, International Research Journal of Library and Information Science, 1 (2), <http://searchproquest.com/docview/1267541884?accountid=17242>.
- Luki-Wijayanti. 2015. *Perubahan lingkungan akademik dan pelayanan perpustakaan berbasis digital*. Makalah Disampaikan Pada Kegiatan Orientasi Peningkatan Kapabilitas Pengelola Perpustakaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- Mosco, Vincent. 2009. *The Political Economy of Communication*, 2nd ed., London: Sage.
- Nilsen, K. 2006. *Comparison User's Perspectives of In-Person and Virtual Reference*, New Library World, 107 (3), hlm 91-104, <http://search.proquest.com/docview/229588482?accountid=108784>, diunduh 26 Februari 2015.
- Oblinger, Diana G. and Oblinger, James L. 2005. *Educating The Net Generation*. Educase. Tersedia di <http://www.educase.edu/educatingthenetgen/> .
- Prensky, Marc. 2001. *Digital Natives, Digital Immigrants* <http://www.marcprensky.com/writing/prensky%20digital%20natives,%20digital%20immigrants%20-%20pat1.pdf>, diunduh 6 Januari 2015.
- Ramos, Marian S. & Abrigo, Cristine M.. 2011. *Reference 2.0 in Action: An Evaluation of the Digital Reference Services in Selected Philippine Academic Libraries*, Paper dipresentasikan pada World Library and Information Congress: 77th IFLA General Conference and Assembly, Puerto Rico, Sanjuan, 13-18 Agustus .
- Reference and User Services Association. 2008. *Definitions of Reference*, <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference>, diunduh 6 Januari 2015.
- Saw, Grace and Todd, Heather. 2007. *Library 3.0: Where Art Our Skills?*, Durban, South Africa World Library and Information Congress: 73rd IFLA General Conference and Council.
- Sweeney, Richard T. 2006. *Millennial Behaviors and Demographics*, <http://library1.njit.edu/staff-folders/sweeney/index.htm>., diunduh 16 Januari 2015.
- Universitas Indonesia. 2007. *Laporan Otonomi Universitas Indonesia Menuju Universitas Riset Kelas Dunia*, Depok: Universitas Indonesia.

Zanin-Yost, Alessia. 2004. *Digital Reference: What The Past Has Taught Us and What The Future Will Hold*. Library Philosophy and Practice, Vol. 7, No.

Zuntriana, A. 2010. *Peran Pustakawan di era Library 2.0*. Visi Pustaka, Vol. 12, No. 2, Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, pp. 1-5.