



Transformasi Layanan Referensi: Implementasi Virtual Dalam Perpustakaan Perguruan Tinggi

Agil Saputra

UIN Imam Bonjol Padang
saputraagil768@gmail.com

Afira Ayu Wulandari

UIN Imam Bonjol Padang
ayuwulan120423@gmail.com

Gita Riyantika

UIN Imam Bonjol Padang
gitariyantika613@gmail.com

Salsabila

UIN Imam Bonjol Padang
salsabila300304@gmail.com

Received: 1 Oktober 2024

Accepted: 11 Januari 2025

Published: 11 Januari 2025

ABSTRACT- *Virtual reference services answer user questions using technology. The purpose of this article is to see and find out what virtual reference services are displayed and available through the websites of the Airlangga University Library, Jambi University Library, Yogyakarta Muhammadiyah Library, University of Texas at Austin Library and Universiti Malaya Library. This observation was made through in depth literature study. In this research, qualitative research was carried out using a comparative study approach. The comparative study was chosen because it compared five websites in college libraries. The results of this research from five university library websites, four library websites provide virtual service models, namely: asynchronous and synchronous services, and another website only provides synchronous services. Reference service librarians implement virtual services by opening accessibility according to library operating hours. The features are provided virtually via email, Facebook, Twitter, telephone, Instagram, WhatsApp, fax and webcam.*

Keywords: *Virtual Reference Service; University Library; Virtual Service Model*

ABSTRAK- *Layanan referensi virtual menjawab pertanyaan pemustaka dengan menggunakan teknologi. Tujuan dari artikel ini untuk melihat dan mengetahui apa saja layanan referensi virtual yang ditampilkan dan tersedia melalui website Perpustakaan Universitas Airlangga, Perpustakaan Universitas Jambi, Perpustakaan Muhammadiyah Yogyakarta, Library University of Texas at Austin dan Universiti Malaya Library. Pengamatan ini dilakukan melalui studi literatur yang mendalam. Dalam penelitian ini, penelitian kualitatif dilakukan dengan menggunakan pendekatan studi komparatif. Studi komparatif dipilih karena membandingkan lima website pada perpustakaan*

perguruan tinggi. Hasil penelitian ini dari lima website perpustakaan perguruan tinggi, ada empat website perpustakaan yang menyediakan model layanan virtual yaitu: layanan asynchronous dan synchronous, dan satu website lagi hanya menyediakan layanan synchronous saja. Pustakawan layanan referensi menerapkan layanan virtual dengan membuka aksesibilitas sesuai dengan jam operasional perpustakaan. Adapun fitur-fitur yang disediakan secara virtual melalui media email, facebook, twitter, telephone, Instagram, WhatsApp, fax, dan webcam.

Kata kunci: Layanan Referensi Virtual; Perpustakaan Perguruan Tinggi; Model Layanan Virtual

A. PENDAHULUAN

Menurut Yoon Berbagai aspek kehidupan manusia dipengaruhi oleh perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi, termasuk bidang perpustakaan (Hastoto et al., 2020). Menurut Tao perpustakaan fisik telah beralih ke format online dalam jaringan yang mengakibatkan berkurangnya transaksi pada layanan referensi (Parangu et al., 2023). Dengan memahami bahwa internet sudah menjadi bagian dari kehidupan generasi saat ini, perpustakaan harus aktif mengikuti perubahan yang terjadi. Salah satu cara agar selalu dekat dengan pengguna adalah dengan menyediakan layanan referensi virtual.

Layanan referensi virtual bertujuan untuk membantu pemustaka menggunakan teknologi lebih-lebih pemustaka tidak dapat mengunjungi perpustakaan secara langsung. Pinto dan Maso melaporkan bahwa konsep *virtual reference service* muncul dari tren perubahan dalam bidang perpustakaan (Lateef & Mairaj, 2024). Komunikasi dua

menjadi dasar untuk mengembangkan konsep ini. Oleh karena itu, untuk mendapatkan umpan balik dan keterlibatan pengguna, evaluasi *virtual reference service* telah menjadi suatu kebutuhan bagi perpustakaan universitas dengan cepatnya perubahan dalam teknologi informasi.

Perpustakaan perguruan tinggi, khususnya, perlu meningkatkan layanan referensi virtual karena tujuan mereka adalah untuk berbagi informasi secara luas. Oleh karena itu, teknologi harus berfungsi sebagai media untuk telusur informasi. Teknologi Informasi yang berkembang dengan pesat telah dimanfaatkan oleh perpustakaan perguruan tinggi termasuk di Indonesia dalam mendukung kegiatan akademik (Rahmi, 2019b; Zulfitri, 2019).

Menurut Maharan, B dan Panda K.C, tujuan layanan referensi virtual adalah untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, baik yang datang langsung ke perpustakaan maupun yang mengaksesnya dari mana saja melalui media yang tersedia. Panda (2021)

menyatakan bahwa layanan referensi virtual harus digunakan oleh perpustakaan untuk meningkatkan fungsi layanan referensi tradisional (Panda, 2021). Sinhababu dan Shiv (2021) mengatakan bahwa penerapan layanan referensi virtual dapat memungkinkan pengguna mengetahui layanan dan fasilitas perpustakaan (Sinhababu & Kumar, 2021). Perpustakaan dapat memberikan akses informasi yang lebih luas dan efektif kepada penggunanya melalui penggunaan layanan referensi virtual. Layanan ini memungkinkan pengguna untuk mengetahui berbagai layanan, fasilitas, dan koleksi yang tersedia di perpustakaan tanpa harus datang ke perpustakaan secara langsung.

Menurut Luthfiyah layanan referensi virtual memungkinkan pemustaka untuk menggunakan berbagai sumber informasi yang dimiliki perpustakaan (Luthfiyah, 2015). Layanan referensi virtual menjawab pertanyaan pemustaka dengan menggunakan teknologi. Chat-bot sebagai salah satu layanan referensi virtual yang dapat menjadi tempat untuk menjawab pertanyaan pemustaka. Chat-bot dapat disematkan ke situs web perpustakaan atau katalog online publik akses (opac) untuk memberikan bantuan referensi instan. Dengan integrasi ini, bot ini dapat memberikan saran dan

membantu dengan hal-hal dasar tentang pertanyaan penelitian, kebijakan, layanan perpustakaan, dan masalah lainnya (Mukherjee & Patra, 2023). Perpustakaan perguruan tinggi harus mengubah cara mereka memberikan layanan secara virtual, termasuk layanan referensi, karena perkembangan teknologi yang semakin pesat. Menurut Dollah & Singh email, ask a librarian, chat, layanan webcam, web dan konferensi video adalah media yang digunakan untuk layanan referensi virtual (Rahmi, 2019a).

Berbeda dari hasil penelitian terdahulu yang ditemukan, penelitian yang dilakukan oleh Lailatur Rahami dengan judul Evaluasi Layanan Referensi dan Transformasi Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi. Membahas tentang evaluasi dari efektivitas layanan referensi virtual *synchronous* dan *asynchronous* di perpustakaan perguruan tinggi dengan memfokuskan evolusi media komunikasi pada layanan di tiga kampus besar seperti, Universitas Indonesia, Institut Teknologi Bandung dan Universitas Gadjah Mada (Rahmi, 2019a).

Penelitian tambahan tentang layanan referensi adalah referensi adalah penelitian dengan judul Tren Layanan Referensi Virtual Studi Kualitatif Pada 12 Website Perpustakaan di Pulau Jawa yang dilakukan oleh (Devi & Irawati, 2020).

Penelitian ini dilakukan untuk memahami lebih lanjut mengenai tren layanan referensi virtual pada 12 website perpustakaan di pulau jawa. Menganalisis dan mengidentifikasi layanan referensi virtual yang di miliki pada 12 website perpustakaan yang ada di pulau Jawa tersebut.

Penelitian terdahulu selanjutnya yang berjudul Layanan Referensi Virtual: Studi Kualitatif atas Enam Website Perpustakaan Umum Provinsi di Pulau Jawa yang dilakukan oleh (Wicaksono, 2018). Pada penelitian ini mengidentifikasi layanan referensi virtual dari segi aspek penamaan, aksesibilitas, jam layanan, ruang lingkup dan kerahasiaan data, yang mana peneliti tersebut menganalisis objek enam website perpustakaan umum provinsi di Pulau Jawa.

Penelitian yang dilakukan oleh Jimson Napoleon Mariano (2024) yang berjudul "*Virtual Reference Services: From The Lens of Academic Librarians in Selected Higher Education Institutions in Isabela*". Penelitian ini menemukan bahwa enam perpustakaan akademik yang berlokasi di Isabela, Filiphina menawarkan layanan referensi virtual dengan menggunakan berbagai alat dasar, yang umum digunakan adalah media sosial dan

chatbot. Penelitian ini juga membahas permasalahan mengenai kurangnya pelatihan sehingga menyebabkan minimnya kemampuan (*skill*) dalam mengelola layanan referensi virtual di perguruan tinggi Isabela, Filiphina (Mariano, 2024).

Berdasarkan *research gap* penelitian terdahulu yang telah dijabarkan, peneliti menyimpulkan terdapat perbedaan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, bahwa penelitian yang ditulis oleh peneliti membahas mengenai layanan referensi virtual jenis *synchronous* dan *asynchronous* yang ada pada website perpustakaan Universitas Airlangga, perpustakaan Univeristas Jambi, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Library Univeristy of Texas at Austin, dan University Malaya Library.

Pada penelitian ini menyelidiki layanan referensi virtual di lima website perguruan tinggi, tiga di Indonesia dan dua di luar negeri. Perpustakaan Universitas Airlangga, Perpustakaan Universitas Jambi, Perpustakaan Muhammadiyah Yogyakarta, Library University of Texas at Austin dan Universiti Malaya Library termasuk dalam daftar ini. Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini mempelajari jenis layanan referensi

virtual yang disediakan oleh situs web perpustakaan.

Penulis memilih perpustakaan tersebut karena lembaga perpustakaan ini sudah lengkap dalam menyediakan model layanan referensi virtual terkait dengan model Synchronus dan asynchronus, banyaknya fitur pilihan referensi virtual yang disediakan di perpustakaan yang dipilih membuat penulis dapat menjelaskan secara rinci tentang ketersediaan layanan virtual yang ada. Layanan referensi yang disediakan oleh website perpustakaan perguruan tinggi diamati dan dipelajari dalam penelitian ini. Artikel ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui apa saja layanan referensi virtual yang ditampilkan dan tersedia melalui website perpustakaan perguruan tinggi tersebut. Pengamatan ini dilakukan dengan mengunjungi tiap situs website perpustakaan.

B. LANDASAN TEORI

1. Layanan Referensi Virtual

Perpustakaan adalah lembaga atau institusi yang berbentuk unit kerja yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan dan pengelolaan koleksi bahan pustaka dengan pendekatan yang telah dipelajari. Perpustakaan juga dapat digunakan

sebagai sumber informasi (Hendrianto, 2014). Salah satu layanan utama perpustakaan adalah layanan referensi, yang berfungsi untuk membantu pembaca menemukan informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Layanan referensi dirancang untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, yang mencakup mencari informasi berdasarkan sumber informasi yang ada di perpustakaan (Ardyawin, 2017). Layanan referensi virtual memungkinkan pengguna dan pustakawan di seluruh dunia berkomunikasi secara real-time melalui internet melalui pesan instan, chat, atau email (Parangu et al., 2023).

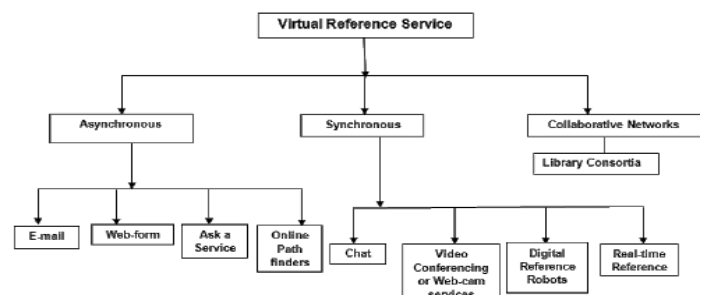
Menurut *Online Dictionary for Library and Information Science* (2014), Layanan referensi digital adalah layanan yang diminta dan dapat diakses melalui internet, biasanya melalui bentuk berbasis web seperti email, pesan instan (chat), atau bentuk lain. Menurut Ubogu (2020), layanan referensi digital memiliki dampak positif terhadap penyampaian layanan informasi kepada pengguna perpustakaan karena layanan ini memungkinkan akses yang lebih cepat, fleksibel, dan efisien terhadap informasi (Ubogu, 2020). Layanan

referensi digital memanfaatkan teknologi untuk menjawab pertanyaan pengguna secara online, tanpa harus hadir secara fisik di perpustakaan (Ubogu, 2020). Menurut Arwendria layanan referensi virtual adalah cara untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dengan mengadakan layanan edukasi secara virtual (Arwendria, 2019). Pustakawan bagian layanan referensi dan anggota staf perpustakaan bertanggung jawab atas pertanyaan pemustaka terkait layanan ini. Secara lebih luas, layanan referensi virtual adalah layanan yang ada di perpustakaan yang dilakukan secara online dan berkomunikasi melalui teknologi komputer, seperti email, chat atau sistem berbasis web. Pustakawan dan staf perpustakaan yang bertugas di layanan referensi akan menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka pada layanan ini (Qomariyah & Kusuma, 2015). Perpustakaan membuat layanan ini untuk membantu pembaca mencari informasi yang akurat secara real-time menggunakan teknologi virtual tanpa batasan ruang dan waktu, terutama bagi mereka yang tidak dapat mengunjungi perpustakaan secara langsung (Setiawan, 2017).

Menurut RUSA Layanan referensi mengalami perubahan dalam cara mereka memberikan layanan, sekarang dikenal dengan istilah referensi online atau referensi virtual karena perkembangan teknologi informasi. Layanan referensi virtual dilakukan secara elektronik; pengguna dapat berkomunikasi dengan staf pelayanan publik melalui komputer atau teknologi lain tanpa harus hadir secara langsung (Rahmi, 2019b).

2. Model Layanan Referensi Virtual

Berdasarkan model diatas layanan referensi virtual terdiri dari:



Gambar 1: Model Layanan Referensi Virtual

a. Layanan *Asynchronous*

Sebuah layanan referensi virtual yang *asynchronous* memungkinkan komunikasi satu arah pada waktu yang berbeda. Untuk mengajukan pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan pustakawan, pemustaka dapat menggunakan metode komunikasi seperti e-mail, formulir

web, atau layanan seperti *Ask a Service*, *Virtual Reference Desk*, *Question Point*, dan *Online Pathfinders*, antara lain (Rahmi, 2019b). Menurut Mawhinney (2020), penerapan dan penggunaan pesan instan adalah salah satu metode paling mudah untuk membangun komunikasi antara pustakawan dan pengguna perpustakaan (Mawhinney, 2020).

b. Layanan *Synchronous*

Layanan *synchronous* adalah komunikasi yang terjadi secara *real-time* dengan respons langsung terhadap pertanyaan. Ini melibatkan interaksi dua arah melalui Internet antara pengguna perpustakaan dan pustakawan. Layanan sinkron memungkinkan pemustaka dan pustakawan perpustakaan berkomunikasi secara *real-time* menggunakan teknologi interaktif. Media komunikasi ini termasuk *chatting*, *instant messaging*, layanan web cam, dan *Voice-Over-Internet Protocol*. Dengan mengklik tombol di halaman web, pemustaka dapat berinteraksi dengan pustakawan dengan bertukar pesan dan langsung menerima jawaban atas pertanyaan mereka.

c. *Collaborative Network* / Layanan Kolaborasi

Kolaborasi referensi adalah ketika beberapa perpustakaan bekerja sama untuk menyediakan satu atau lebih layanan referensi virtual kepada pemustaka secara bersamaan. Layanan ini disediakan melalui internet dan media teknologi lainnya yang menghubungkan pustakawan dengan pemustaka.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis isi kualitatif. Objek penelitian adalah lima website perpustakaan perguruan tinggi yaitu tiga website yang ada di Indonesia dan dua website yang ada di luar negeri, Perpustakaan Universitas Airlangga, Perpustakaan Universitas Jambi, Perpustakaan Muhammadiyah Yogyakarta, Library University of Texas at Austin dan Universiti Malaya Library. Alamat web site ditemukan dengan menggunakan kata kunci "Perpustakaan Perguruan Tinggi [Nama Universitas]".

Analisis ini dilakukan dengan melihat layanan referensi virtual berdasarkan model layanan *asynchronous*, layanan *synchronous*, dan layanan *collaborative network* / layanan kolaborasi.

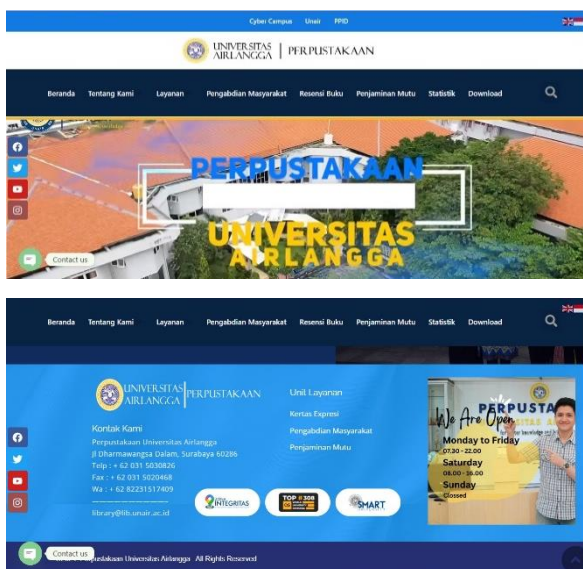
D. HASIL DAN PEMBAHASAN

5 Website Perpustakaan Perguruan Tinggi Layanan Referensi Virtual

1. Universitas Airlangga

Informasi media virtual ditemukan dihalaman utama website

<https://lib.unair.ac.id/wplib/>.



Gambar 2 & 3: Tampilan Website Perpustakaan Universitas Airlangga.

Halaman utama berisi informasi media virtual sebagai berikut: Facebook, Twitter (X), WhatsApp, Instagram, Telephone, dan Fax. Informasi media seperti Facebook, Twitter (X), Telephone, Instagram dan Fax dapat ditemukan dibagian bawah website setelah guliran habis, sedangkan media WhatsApp berada pada bagian kanan bawah.

Berdasarkan media virtual yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Airlangga dapat dilihat bahwa perpustakaan ini menggunakan model layanan *Synchronous*. Layanan *Synchronous* memungkinkan pengguna perpustakaan dan pustakawan berkomunikasi satu sama lain melalui internet. Layanan *Synchronous* digambarkan sebagai interaksi langsung dengan respon segera terhadap pertanyaan.

Layanan virtual seperti Facebook, Twitter (X), WhatsApp, dan Instagram di implementasikan oleh perpustakaan Universitas Airlangga sebagai media komunikasi antara pengguna dengan pustakawan layanan referensi. Pustakawan layanan referensi menerapkan layanan virtual dengan membuka aksesibilitas sesuai dengan jam operasional perpustakaan. Fitur yang disediakan media virtual seperti *chat*, telepon dan *voice note* digunakan sebagai alat untuk berkomunikasi antara pengguna.

Layanan virtual yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Airlangga memiliki beberapa keunggulan seperti; 1) fleksibilitas waktu dan tempat, 2) Efisiensi biaya,

3) Interaktif yaitu berinteraksi dengan cara *online*. Dibalik beberapa keunggulan layanan virtual yang disediakan Perpustakaan Universitas Airlangga terdapat tantangan yang dihadapi seperti; 1) Proses pemberian umpan balik yang tidak instan, 2) Minimnya interaksi secara pribadi, 3) Dapat menyebabkan kurangnya motivasi, 4) Membutuhkan kedisiplinan yang cukup.

2. Universitas Jambi

Informasi media virtual yang ditemukan di halaman utama website Universitas Jambi dengan Alamat <https://library.unja.ac.id/>.



Gambar 4 & 5: Tampilan Web Site Perpustakaan Universitas Jambi.

Halaman utama, yang berada di bagian paling bawah, mengandung data media virtual seperti Facebook, Twitter (x), E-mail, dan Telephone. Layanan virtual yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Jambi

adalah jenis layanan *Asynchronous*. Layanan *Asynchronous* ditandai oleh komunikasi satu arah yang terjadi pada waktu yang berbeda. Layanan *Asynchronous* yang disediakan Perpustakaan Universitas Jambi contohnya E-mail, alamat E-mail yang disediakan didalam website Perpustakaan Universitas Jambi yaitu perpustakaan@unja.ac.id. Selain layanan virtual *Asynchronous* Perpustakaan Universitas Jambi juga menyediakan layanan virtual *Synchronous*. Layanan *Synchronous* adalah layanan referensi virtual dua arah dalam satu waktu berbeda, contohnya seperti, Facebook, Twitter, dan telephone.

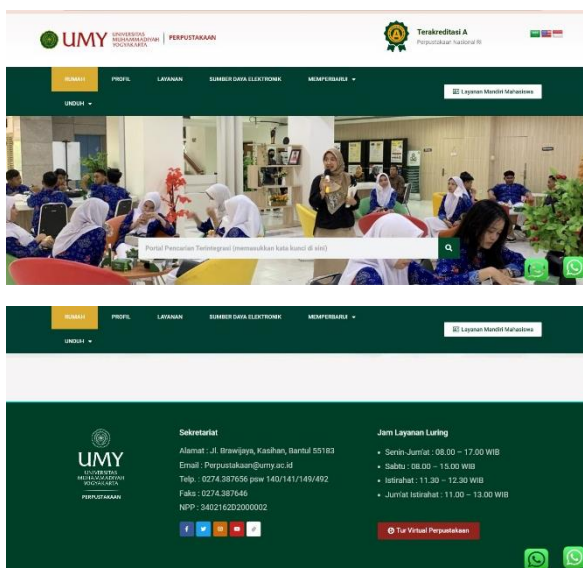
Layanan virtual seperti Facebook, E-mail, dan telepon di implementasikan oleh Perpustakaan Universitas Jambi sebagai media komunikasi antara pengguna dengan pustakawan layanan referensi. Pustakawan layanan referensi menerapkan layanan virtual dengan membuka aksesibilitas waktu, fitur yang disediakan media virtual seperti, Facebook, Twitter (X), E-mail dan Telepon sebagai alat untuk berkomunikasi.

Layanan virtual yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Jambi

memiliki beberapa keunggulan seperti, 1) Fleksibilitas waktu dan tempat, 2) Efisiensi biaya, 3) Interaksi secara *online*. Terdapat juga beberapa tantangan yang dihadapi seperti, 1) Respon yang tidak instan, menyebabkan pengguna harus menunggu respon pustakawan di waktu yang tidak pasti, 2) Minimnya interaksi secara langsung, 3) Membutuhkan kedisiplinan yang cukup untuk memberikan respon kepada pengguna.

3. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Informasi media virtual yang ditemukan di website Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan alamat <https://mylibrary.umy.ac.id/en/page/tempat>.



Gambar 6 & 7: Tampilan Website Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Informasi media virtual yang ditemukan di halaman utama yang berada pada bagian paling bawah adalah seperti Facebook, E-mail, Instagram, Twitter(X), Whatsapp, Telephone, Fax. Layanan virtual yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta adalah jenis layanan *Asynchronous* dan *Synchronous*. Layanan *Asynchronous* adalah layanan dua arah dalam satu waktu, layanan yang tersedia pada Perpustakaan UMY adalah E-mail. E-mail yang disediakan Perpustakaan UMY yaitu perpustakaan@umy.ac.id dan perpusumy@gmail.com. Sedangkan layanan *Synchronous* adalah layanan dua arah dalam satu waktu berbeda contoh layanan ini adalah Facebook, Instagram, Twitter(X), Whatsapp, Telephone, dan Fax.

Penggunaan layanan virtual yang disediakan Perpustakaan UMY diimplementasikan berupa fitur chat sebagai media komunikasi antar pengguna dan pustakawan. E-mail adalah media komunikasi yang paling sering digunakan dalam layanan referensi virtual Perpustakaan UMY. Pengguna dapat

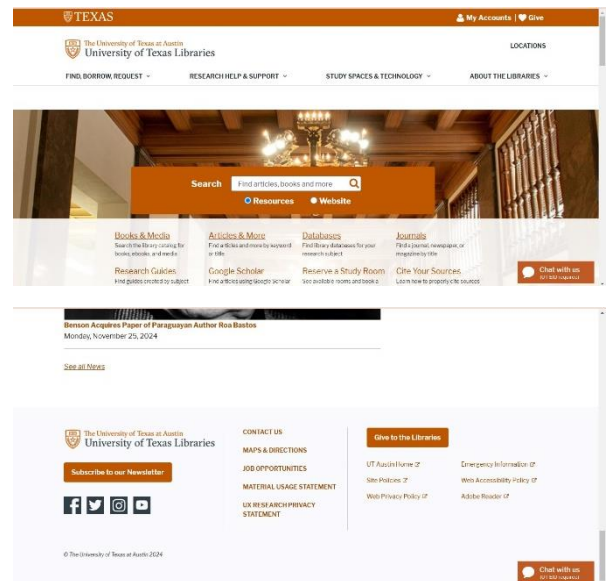
mengirim pesan kepada pustakawan kapan saja, apakah mereka sedang online atau tidak.

Layanan virtual yang disediakan oleh Perpustakaan UMY memiliki beberapa keunggulan seperti; 1) Fleksibilitas waktu dan tempat, yaitu kemudahan bagi pengguna untuk mengakses layanan virtual yang disediakan, 2) Efisiensi biaya, Pengguna dapat mengakses layanan virtual yang tersedia tanpa mengeluarkan biaya yang banyak, 3) Dapat berinteraksi secara online.

Selain keunggulan yang ada pasti ada beberapa tantangan yang dihadapi seperti; 1) Pemberian jawaban yang tidak langsung, 2) Kurangnya interaksi secara pribadi. 3) Minimnya komunikasi secara langsung menyebabkan pengguna kekurangan motivasi dalam penyampaian informasi yang diinginkan. 4) Membutuhkan kedisiplinan yang cukup.

4. University of Texas at Austin

Informasi dalam bentuk media virtual dapat ditemukan di website Perpustakaan University of Texas at Austin dengan URL <https://www.lib.utexas.edu/>.



Gambar 8 & 9: Tampilan Website Perpustakaan University of Texas at Austin.

Informasi media virtual yang ditemukan di halaman utama yang berada pada bagian paling bawah adalah seperti Facebook, Instagram, dan Twitter(X). Layanan virtual seperti *ask a librarian*, *e-mail*, *telephone*, dan juga *webcam* yang disediakan oleh perpustakaan ini berada pada bagian *Menu-Research Help & Support*. Jenis model layanan Perpustakaan University of Texas at Austin adalah jenis layanan *Asynchronous* dan *Synchronous*. Layanan *Asynchronous* adalah layanan dua arah dalam satu waktu, layanan *Asynchronous* pada Perpustakaan University of Texas at Austin yang disediakan yaitu berupa *e-mail*, dan *ask a librarian*. Sedangkan layanan *Synchronous* adalah layanan dua arah dalam satu waktu berbeda,

layanan *synchronous* yang disediakan oleh perpustakaan ini adalah Facebook, Instagram, Twitter(X), Telephone, dan *Webcam*.

Pengimplementasian layanan virtual perpustakaan ini cukup memiliki banyak pilihan dilihat dari banyaknya contoh layanan *Asynchronous* dan layanan *Synchronous* yang disediakan. Pengimplementasian sosial media yang digunakan oleh perpustakaan sebagai tempat pemberian informasi juga adanya fitur chat (DM) yang sudah disediakan oleh aplikasi sebagai tempat untuk komunikasi antara pengguna perpustakaan dan pustakawannya. Penggunaan e-mail dan *ask a librarian* sebagai tempat konsultasi jarak jauh dengan pustakawan. *Webcam* yang disediakan dapat digunakan sebagai konsultasi jarak jauh dengan pustakawan, keunggulannya pengguna dapat mengajukan pertanyaan dan mendapatkan bantuan melalui panggilan video.

Layanan virtual yang disediakan oleh Perpustakaan University of Texas at Austin memiliki beberapa keunggulan seperti, 1) Pengguna dapat memilih kapan dan dimana mereka dapat mengakses layanan

tersebut, 2) Pengelolaan biaya yang efektif, dan 3) Berinteraksi secara online. Beberapa keunggulan layanan virtual tersebut yang disediakan Perpustakaan University of Texas at Austin terdapat pula tantangan yang dihadapi seperti, 1) Proses pemberian respon yang tidak menentu, 2) sedikitnya interaksi secara pribadi, 3) membutuhkan kedisiplinan dalam berinteraksi.

5. University of Malaya Library, Malaysia

Informasi media virtual yang ditemukan di halaman utama website Universiti Malaya Library dengan alamat <https://umlib.um.edu.my/>.



Gambar 10: Tampilan Web Site Perpustakaan University of Malaya Library, Malaysia.

Informasi media virtual yang ditemukan di halaman utama pada bagian paling atas terdapat e-mail, telephone, Facebook, Twitter (X) dan Instagram. Perpustakaan Universiti Malaya menyediakan layanan virtual berjenis *Asynchronous*, yang berarti komunikasi satu arah pada satu waktu. E-mail adalah salah satu jenis

layanan *Asynchronous* yang ditawarkan oleh perpustakaan ini. Alamat email yang dicantumkan pada halaman utama query_perpustakaan@um.edu.my. Selain layanan virtual *Asynchronous* perpustakaan Universiti Malaya Library juga menyediakan layanan virtual *Synchronous*. Layanan *Asynchronous* adalah layanan virtual dua arah dalam satu waktu berbeda, contoh layanan virtual yang disediakan oleh perpustakaan ini seperti, Facebook, twitter (X) dan telepon.

Layanan virtual seperti Facebook, twitter (X), Instagram dan telephone diimplementasikan oleh Universiti Malaya Library sebagai media komunikasi antara pengguna dengan pustakawan layanan referensi. Pustakawan layanan referensi menerapkan layanan virtual dengan membuka jam operasional perpustakaan. Fitur yang disediakan media virtual seperti e-mail dan sebagainya digunakan sebagai alat komunikasi antara pengguna.

Beberapa keunggulan layanan online Perpustakaan Universiti Malaya seperti, 1) Pengguna dapat memilih kapan dan dimana mereka dapat mengakses layanan tersebut, 2)

optimalisasi pengeluaran dan 3) Berinteraksi secara online. Beberapa keunggulan layanan virtual tersebut yang disediakan Universiti Malaya Library terdapat pula tantangan yang dihadapi seperti, 1) Proses pemberian respon yang tidak menentu, 2) kurangnya kolaborasi antara pustakawan dengan pengguna, 3) membutuhkan kedisiplinan dalam berinteraksi.

E. SIMPULAN

Layanan referensi virtual umumnya adalah layanan referensi yang disediakan oleh perpustakaan dan dapat diakses secara online atau daring, membantu pemustaka menggunakan teknologi, terutama ketika mereka tidak dapat mengunjungi perpustakaan secara langsung untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan. Pengeimplementasian model layanan *Asynchronous* dan layanan *Synchronous* pada perpustakaan perguruan tinggi yang ada pada di lima website Perpustakaan Perguruan Tinggi tersebut, menjadi pilihan sebagai salah satu media komunikasi antara pengguna dengan pustakawan referensi. Fitur-fitur yang disediakan secara virtual digunakan sebagai alat untuk berkomunikasi antara pengguna dengan pustakawan referensi

tanpa adanya interaksi secara langsung. Adapun fitur-fitur yang disediakan adalah email, facebook, twitter, telephone, Instagram, WhatsApp, fax, dan webcam.

Menurut peneliti, kelima situs website perpustakaan dalam menyediakan layanan referensi virtual *syncronus* dan *asynschronus* merupakan inovasi yang tepat yang dimaksudkan untuk membantu pemustaka tanpa harus berinteraksi langsung dengan pustakawan. Hal ini memunculkan pengetahuan baru bagi peneliti dalam mengamati layanan yang disediakan di tiap website perpustakaan perguruan tinggi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Ardyawin, I. (2017). Urgensi keterampilan sosial pustakawan pada layanan referensi dalam menghadapi globalisasi informasi. *Khizanah Al-Hikmah*, 5(1), 129–139. <https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/2300/2689>

Arwendria, A. (2019). Identifikasi Kompetensi Pustakawan Digital Berdasarkan Analisis Pekerjaan Pustakawan dari Tahun 2016-2018 di Indonesia. *Maktabatuna Jurnal Kajian Kepustakawanan*, 1(1), 24–38. <https://ejournal.uinib.ac.id/jurnal/index.php/maktabatuna/article/view>

w/977

Devi, K. S., & Irawati, I. (2020). Tren Layanan Referensi Virtual Studi Kualitatif Pada 12 Website Perpustakaan di Pulau Jawa. *TIK ILMEU: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(2), 143–158.

Hastoto, S. M., Suharso, P., & Budi, E. S. (2020). Layanan Referensi Virtual Di Perpustakaan Melalui Media Sosial Whatsapp Virtual Reference Service In The Library Through WhatsApp Social Media. *Journal Of Library and Information Science*, 10(2), 228–239.

Hendrianto, D. E. (2014). Pembuatan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Website Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Donorojo Kabupaten Pacitan. *Indonesian Journal on Networking and Security*, 3(4), 57–64.

Lateef, S., & Mairaj, M. I. (2024). Librarians' Perceptions toward Virtual Reference Services in Pakistani University Libraries. *Internet Reference Services Quarterly*, 28(1), 55–76. <https://doi.org/10.1080/10875301.2023.2270533>

Luthfiyah, F. (2015). Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan. *Jurnal El-Idare*, 1(2), 189–202.

- <https://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/El-idare/article/view/676/608>
- Mariano, J. N. (2024). Virtual Reference Services : From The Lens of Academic Librarians in Selected Higher Education Institutions in Isabela Virtual Reference Services : From The Lens of Academic Librarians in Selected Higher Education Institutions in Isabela. *IJOL: International Journal of Librarianship*, 9, 36–46.
- Mawhinney, T. (2020). User preferences related to virtual reference services in an academic library. *Journal of Academic Librarianship*, 46(1), 102094. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019.102094>
- Mukherjee, S., & Patra, S. K. (2023). Chatbots : A review of their potential applications in library services. *Indian Journal of Information Library and Society*, 36(1-2), 22–29. <https://doi.org/doi.org/10.32388/R3USN5>
- Panda, S. (2021). Infrastructural overview of college libraries towards implementation of Virtual Reference Service (VRS): A study of North-Western India. In *Proceedings of IVCLIS 2021*, 86–96.
- Parangu, R. N. A., Yunita, I., & Parangu, K. A. (2023). Virtual Reference Services: Ask Librarian Using Question and Answer (Q&A) A With Real-Time System. *Jurnal El-Pustaka*, 4(1), 36–46. <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v4i1.16489>
- Qomariyah, A. N., & Kusuma, R. C. D. (2015). Analisis Transaksi E-mail dalam Layanan Referensi Virtual Analysis of E-mail Transactions in Virtual Reference Services Astutik. *Record and Library Journal*, 1(2), 105–119. [https://repository.its.ac.id/59575/1/Astutik Nur Qomariyah.pdf](https://repository.its.ac.id/59575/1/Astutik%20Nur%20Qomariyah.pdf)
- Rahmi, L. (2019a). Evolusi Layanan Referensi dan Transformasi pada Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian*, 7(2).
- Rahmi, L. (2019b). Media Komunikasi Sebagai Akses Layanan Referensi Virtual Di Perpustakaan Universitas Indonesia. *Mimbar Sejarah, Sastra, Budaya Dan Agama*, XXV(1), 17–36. <https://doi.org/10.1080/02763877.2013.770349>
- Setiawan, M. V. (2017). Mengurangi Kecemasan Pemustaka dalam Proses Penelusuran Informasi Melalui Layanan Virtual Referens Di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan*

Informasi, 13(2), 178–190.

<https://doi.org/10.22146/bip.27224>

Sinhababu, A., & Kumar, S. (2021).

Librarians' Perception Towards
Virtual Reference Service (VRS):
Innovation and Knowledge Cluster
Use Case. *Library Philosophy and
Practice*, 2021.

Ubogu, J. O. (2020). Provision of Digital
Reference Services in Selected
Nigerian State University Libraries.
*Regional Journal of Information and
Knowledge Management*, 5(1), 22–33.

Wicaksono, A. (2018). Layanan Referensi
Virtual : Studi Kualitatif atas Enam
Website Perpustakaan Umum
Provinsi di Pulau Jawa. *Perpustakaan
Nasional Republik Indonesia*, 25(3), 57–
67.

Zulfitri. (2019). *Transformasi Layanan
Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pada
Perpustakaan UIN Imam Bonjol
Padang*. UIN Imam Bonjol Padang.