



LAYANAN REFERENSI VIRTUAL DI PERPUSTAKAAN MELALUI MEDIA SOSIAL WHATSAPP

VIRTUAL REFERENCE SERVICE IN THE LIBRARY THROUGH WHATSAAPP SOCIAL MEDIA

Oleh:

Sufyan Mulana Hastoto

Putut Suharso

Erwan Setyo Budi

Universitas Diponegoro

putut.suharso@live.undip.ac.id

<https://doi.org/10.17509/edulib.v10i2.26822>

ABSTRACT

Utilization of social media by libraries is widely practiced in providing virtual services. WhatsApp is the most popular application and used by the public in communication outside. This study aims to provide insight and application of reference services through the WhatsApp. This study uses an empirical study of libraries in Indonesia existence phenomenon. Data obtained from library research and documentation through direct observation on the object study of library institutions. The results of this study are the use of WhatsApp social media in the reference service in the library has several advantages, such as, simple user interface display, doesn't take up too much storage (RAM), voice and video call features, using internet network, message backup feature, and it's free. One of the libraries that has used WhatsApp to conducting virtual reference services is the Diponegoro University library, the activities contained in the service are snap and send activities (sending images to librarians when experiencing obstacles) and reference search activities (for users who have difficulty finding reference sources required). The use of WhatsApp as a virtual reference service in the library has a considerable influence on the existence of library which is a center of information providers who have high credibility.

Keyword: Reference Service, Social Media, WhatsApp

ABSTRAK

Pemanfaatan media sosial oleh perpustakaan saat ini telah banyak dilakukan dalam memberikan layanan secara virtual. WhatsApp merupakan aplikasi yang paling populer dan dimanfaatkan oleh masyarakat secara luar dalam berkomunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan dan penerapan terhadap layanan referensi melalui aplikasi WhatsApp. Penelitian ini menggunakan metode kajian empiris terhadap fenomena eksistensi perpustakaan di Indonesia saat ini. Data diperoleh dari studi pustaka dan dokumentasi melalui pengamatan secara langsung pada objek kajian lembaga perpustakaan. Hasil dari penelitian ini adalah penggunaan media sosial WhatsApp pada layanan referensi di perpustakaan memiliki beberapa kelebihan yaitu tampilan user interface yang sederhana, tidak memakan penyimpanan (RAM) yang terlalu banyak, terdapat fitur panggilan suara dan panggilan video, menggunakan jaringan internet, terdapat fitur backup pesan, dan gratis. Salah satu perpustakaan yang telah memanfaatkan WhatsApp sebagai media dalam melakukan layanan referensi virtual adalah perpustakaan Universitas Diponegoro, kegiatan yang terdapat pada layanan tersebut adalah kegiatan snap and send yang berupa pengiriman gambar kepada pustakawan ketika mengalami kendala dan kegiatan pencarian referensi bagi pemustaka yang kesulitan menemukan

Article Info

Naskah Diterima :
2020-07-27

Naskah Direvisi:
2020-09-30

Naskah Disetujui:
2020-11-23

sumber referensi yang dibutuhkan. Pemanfaatan WhatsApp sebagai media layanan referensi virtual di perpustakaan tersebut memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap eksistensi dari sebuah perpustakaan yang merupakan pusat penyedia informasi yang memiliki kredibilitas tinggi.

Kata Kunci : Layanan Referensi, Media Sosial, WhatsApp

A. PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi, Informasi, dan komunikasi (TIK) pada zaman saat ini sangat pesat dan memberikan pengaruh yang signifikan bagi berbagai bidang dalam kehidupan manusia termasuk di bidang perpustakaan (Yoon, 2016). TIK ini merupakan sebuah payung besar terminologi yang meliputi keseluruhan peralatan teknis yang digunakan untuk mengolah dan mengirimkan informasi. Aplikasi teknologi informasi yang tercakup dalam ruang lingkup suatu sistem informasi, baik itu perpustakaan maupun pusat-pusat dokumentasi dan informasi (Erma-welis, 2018). Konsep TIK ini meliputi 2 aspek yaitu aspek teknologi komunikasi dan juga teknologi informasi. Aspek teknologi komunikasi mencakup semua hal yang berhubungan dengan penggunaan alat tambahan untuk mengolah dan mengirimkan data serta informasi dari *device* yang satu ke *device* yang lainnya. Sedangkan teknologi informasi ini mencakup semua hal yang berhubungan dengan pemrosesan, penggunaan, manipulasi, dan pengelolaan suatu informasi. Berdasarkan konsep tersebut TIK merupakan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan pemrosesan, pengelolaan, manipulasi, dan transfer informasi (Budiman, 2014).

WhatsApp merupakan aplikasi yang paling populer saat ini dibandingkan dengan aplikasi media sosial lainnya seperti akun Facebook, Instagram, Tiktok maupun We-Chat (W. K. Pertiwi, 2020). Jumlah pengguna saat ini telah tembus diatas angka 2 Miliar, suatu prestasi yang luar biasa. Angka tersebut berdasarkan jumlah pengguna aktif perbulan pada tahun 2019. Bila layanan perpustakaan bisa memanfaatkan aplikasi ini

tentunya akan sangat bermanfaat bagi masyarakat dalam berkomunikasi dengan lembaga perpustakaan.

Saat ini sering kali kita mengenal perpustakaan elektronik, perpustakaan digital di masyarakat. Namun pengembangan kearah tersebut masih perlu pembenahan dan dukungan dari berbagai lembaga. Sampai saat ini masih terdapat berbagai kendala dalam pengembangan perpustakaan digital bagi perpustakaan di Indonesia, baik kendala finansial maupun kendala teknis. Dengan semakin banyaknya tuntutan kebutuhan dari masyarakat melalui media digital, perpustakaan bisa memberikan alternatif layanan berbasis online, seperti layanan referensi virtual. Layanan virtual memungkinkan pemustaka tidak secara fisik datang langsung ke perpustakaan itu berada. Pemustaka cukup memanfaatkan aplikasi/sistem teknologi informasi yang disediakan oleh perpustakaan.

Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi pada masa sekarang ini tidak hanya berpengaruh dalam bidang bisnis saja, tetapi juga memengaruhi berbagai bidang lain seperti pendidikan, pemerintahan, dan sebagainya (Rodin, 2014). Perkembangan TIK ini dapat menimbulkan berbagai dampak positif dan juga dampak negatif yang sangat terasa. Contohnya, masyarakat menjadi lebih mudah dalam memperoleh berbagai informasi tanpa harus keluar dari rumah mereka namun informasi yang didapat itu belum tentu dapat dipertanggung jawabkan keakuratannya karena semua orang juga bisa menyebarkan berbagai informasi dengan sangat mudah tanpa ada media yang menyaring informasi tersebut. Melalui media sosial pula perpustakaan bisa mem-

bentuk komunikasi informasi yang baik dengan pemustaka (Suharso, Arifiyana, & Wasdiana, 2020) (Suharso & Pramesti, 2020). Richard E. Rubin (2017) memberikan beberapa sebutan dari pesatnya perkembangan teknologi informasi pada masa saat ini, yang pertama adalah *information explosion* atau ledakan informasi, kedua adalah *the flood of information* atau banjir informasi, ketiga adalah *bombarded by information* atau pengeboman dari informasi, dan keempat adalah *information overload* atau kelebihan informasi. Keempat istilah tersebut memiliki satu inti yang sama yaitu bahwa pada masa saat ini terjadi penyebaran informasi yang sangat masif dan tidak terbandung lagi di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengembangan layanan di lingkungan perpustakaan supaya pemustaka tetap dapat memperoleh informasi yang relevan dan kredibel di tengah penyebaran informasi yang sangat masif.

Kajian ini penting dilakukan dan diketahui oleh masyarakat melalui publikasi ilmiah, mengingat pemanfaatan teknologi informasi berupa media sosial oleh lembaga perpustakaan masih terbatas. Dalam penulisan esai ini bertujuan untuk memaparkan konsep pengembangan layanan referensi menjadi layanan referensi virtual dengan menggunakan media berupa WhatsApp sebagai salah satu upaya perpustakaan untuk mengikuti arus perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Guna mempertegas teori-teori yang pernah ada tentang kegiatan layanan referensi virtual menggunakan media sosial WhatsApp, penulis menggunakan beberapa penelitian yang telah dilakukan di beberapa tahun terakhir. Pertama adalah penelitian Gunawan (2017) yang diterbitkan pada Jurnal Pari dengan judul "Pemanfaatan Media

Sosial di Perpustakaan". Penelitian tersebut memiliki tujuan untuk memaparkan manfaat-manfaat menggunakan media sosial di lingkungan perpustakaan bagi pustakawan maupun pemustaka. Kedua adalah penelitian yang dilakukan Sri Endah Pertiwi (2009) pada Media Pustakawan yang berjudul "Pergeseran paradigma pengelola perpustakaan di era teknologi informasi". Penelitian tersebut membahas tentang kebutuhan masyarakat di era globalisasi teknologi sekarang ini mempunyai harapan yang besar terhadap perpustakaan. Sebagai penyedia informasi, perpustakaan dituntut memberikan layanan dengan kecepatan akses informasi dan ketepatan unsur ilmiah melalui pemanfaatan teknologi yang tepat.

Berdasarkan kedua penelitian tersebut, terlihat bahwa terdapat banyak dampak yang ditimbulkan dari adanya perkembangan teknologi informasi di dalam lingkup perpustakaan. Berbagai kegiatan dapat dilakukan dengan bantuan teknologi informasi tersebut sehingga pengelolaan dan pelayanan perpustakaan semakin optimal.

Perpustakaan merupakan sebuah lembaga / institusi dengan bentuk unit kerja yang memiliki peran sebagai sarana penyimpanan koleksi bahan pustaka secara sistematis dan pengelolaannya dilakukan dengan metode yang telah dipelajari sehingga dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi yang relevan dan akurat bagi penggunaannya (Hendrianto, 2014). Berdasarkan pengertian tersebut, perpustakaan juga sangat berperan dalam pelayanan dan penyediaan informasi yang akurat dan relevan bagi masyarakat karena perpustakaan bertindak sebagai pusat informasi bagi masyarakat. Perpustakaan memiliki beberapa media dalam hal penyediaan informasi, yaitu penyediaan buku, majalah, jurnal, dan juga layanan referensi yang dilakukan oleh pustakawan.

Layanan referensi merupakan salah satu layanan utama yang terdapat di dalam perpustakaan yang memiliki fungsi sebagai sarana dalam membantu pemustaka dalam menemukan sumber referensi yang tepat sesuai dengan kebutuhan informasinya. Tujuan dari layanan referensi adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi dari pemustaka dengan cara mencari informasi dengan menggunakan sumber referensi yang terdapat di perpustakaan (Ardyawin, 2017).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif, berupa kajian kritis terhadap penerapan media sosial di bidang perpustakaan. Penelitian dilakukan melalui pengamatan secara langsung dan pencatatan terhadap obyek (Suwendra, 2018; Zelkr, 2017). Kajian ini didasarkan pada studi dokumentasi pada akun media sosial terutama aplikasi WhatsApp dan pengamatan terhadap beberapa perpustakaan secara daring (*online*). Penelitian dilakukan dari bulan Maret - Juni 2020.

Pengumpulan data dilakukan dengan melihat langsung beberapa perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan umum dalam memberikan layanan referensi secara online. Data diolah dan dikelompokkan berdasarkan keperluan penelitian, disajikan melalui reduksi data dan dilakukan triangulasi data kepada pustakawan yang melalui tugas bagian layanan tersebut.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Layanan Referensi Virtual

Layanan referensi merupakan sebuah layanan di dalam perpustakaan yang memberikan jawaban relevan dari pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan oleh pengguna perpustakaan (pemustaka) (Kalsum, 2016). Pada awalnya, proses atau prosedur layanan referensi ini adalah de-

ngan cara pemustaka mendatangi perpustakaan dengan membawa pertanyaan mengenai sebuah topik bahasan tertentu dan mencoba mendapatkan jawabannya melalui petugas perpustakaan yang berada di bidang pelayanan informasi (pustakawan referensi) atau bisa juga meminta saran dan bantuan dari pustakawan referensi tersebut dalam menemukan jawaban yang tepat dari pertanyaannya tersebut. Namun, seiring perkembangan TIK yang semakin pesat ini, layanan di perpustakaan mulai ditinggalkan oleh para penggunanya termasuk layanan referensi karena para pengguna lebih memilih untuk menggunakan akses internet yang lebih mudah, simple, dan cepat walaupun relevansi dan keakuratannya tidak dapat dipertanggungjawabkan (Wicaksono, 2017).

Apabila kasus ini tidak segera ditindaklanjuti oleh pihak perpustakaan, bukan tidak mungkin bahwa kedepannya gedung perpustakaan hanya akan digunakan sebagai tempat untuk menyimpan buku saja tanpa ada lagi pengguna yang datang untuk mencari informasi yang akurat. Hal tersebut tentu saja sangat tidak diinginkan untuk terjadi karena perpustakaan ini adalah pusat penyedia informasi yang relevan dan memiliki kredibilitas tinggi sedangkan pada saat ini, sumber informasi merupakan salah satu kunci utama di dalam kehidupan (Suharso, et all, 2019). Untuk dapat mengikuti arus perkembangan TIK saat ini, perlu dilakukan sebuah pengembangan dari layanan referensi ini supaya eksistensi dari perpustakaan di mata masyarakat *digital native* tetap terjaga, salah satu pengembangan layanan di perpustakaan yang digiatkan pada saat ini adalah layanan referensi yang diselenggarakan secara virtual atau *online*. Layanan referensi virtual ini merupakan salah satu upaya pengembangan dari jenis-jenis layanan di dalam perpustakaan yang bertujuan untuk me-

nyesuaikan pola perilaku pencarian informasi dari pemustaka (Restanti, 2015).

Secara luas, layanan referensi virtual merupakan sebuah layanan referensi yang diadakan oleh perpustakaan dan dilakukan dengan cara daring/online, dimana proses transfer informasinya melalui teknologi dalam komputer dengan beberapa media seperti *chatting* e-mail, atau sistem berbasis web (Qomariyah & Kusuma, 2015). Layanan ini dirancang oleh perpustakaan dengan tujuan utama untuk membantu para pemustaka dalam mencari informasi yang kredibel secara *real time* dengan menggunakan bantuan teknologi yang tersedia secara virtual yang tidak terbatas oleh ruang dan waktu, terutama ketika pemustaka tidak dapat datang ke perpustakaan secara langsung (Setiawan, 2017). Namun, tidak menutup ke-

mungkinan bahwa layanan referensi virtual ini dapat menjadi salah satu layanan utama dari sebuah perpustakaan karena kedepannya perkembangan TIK dalam bidang perpustakaan ini akan lebih maju lagi.

Perpustakaan yang telah mengaplikasikan layanan berbasis referensi virtual salah satunya adalah Perpustakaan Nasional Singapura. Melalui media sosial facebook tautan ini (bit.ly/2VE6juy) untuk layanan terkini di Perpustakaan Nasional tersebut dan layanan referensi oleh pustakawan menggunakan kontak intistusi menggunakan WhatsApp dilihat dari link simbol/logo warna hijau whatsapp (Gambar 1). Nomor yang dapat di hubungi adalah +65 86752124.



Gambar 1.
Sosialisasi Layanan di Facebook

2. Konsep layanan WhatsApp

Media sosial adalah kumpulan dari berbagai aplikasi yang memiliki basis di internet yang dirancang dengan berdasarkan konsep dari teknologi web 2.0, dan yang me-

mungkinkan untuk terjadinya penciptaan dan pertukaran informasi antar pengguna satu dengan pengguna yang lainnya (Kaplan & Haenlein, 2010). Kaushik (2016) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa sebagian

besar pustakawan dalam survei penelitiannya menggunakan media sosial beberapa kali dalam sehari untuk melakukan interaksi dan komunikasi dengan pemustaka dan juga untuk mendapatkan *feedback* dari pemustakanya. Terdapat berbagai macam media sosial yang saat ini sering diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat, beberapa contohnya adalah WhatsApp, Facebook, Instagram, dan Twitter. Media sosial yang telah disebutkan sebelumnya memiliki basis utama pada perangkat seluler (*mobile*) tetapi juga dapat diakses melalui perangkat *desktop* seperti laptop dan komputer yang memungkinkan seseorang untuk berinteraksi secara *online*.

Media sosial WhatsApp dapat dijadikan sebagai pilihan yang sangat tepat untuk dalam menerapkan layanan referensi secara virtual. Hal tersebut disebabkan karena sifat interaksi dari media sosial ini cenderung lebih mengarah dan terfokus pada tiap individu atau personal dari pemustaka yang membutuhkan informasi (Oktavia, 2019). Negi (2014) menyatakan bahwa penggunaan media sosial ini sangat praktis dan simpel karena untuk mendapatkan aksesnya, pengguna tidak perlu untuk membuka halaman website tertentu.

Selain itu, juga terdapat beberapa faktor yang dapat menguatkan bahwa media sosial WhatsApp ini adalah pilihan yang tepat untuk dapat menunjang proses layanan referensi secara virtual atau *online* dengan baik, beberapa faktor tersebut adalah sebagai berikut:

a. Tampilan Antarmuka Pengguna (*User Interface*) yang Sederhana. Pengguna akan dapat dengan mudah memahami cara penggunaan dari WhatsApp ini baik tua maupun muda karena ketika pengguna mulai membuka aplikasi akan langsung ditampilkan pesan terbaru yang diterima atau dikirim tanpa ada halangan.

Tampilan yang sederhana ini tentu juga akan lebih memudahkan pengguna untuk langsung mengirimkan pesan kepada pustakawan tentang kebutuhan informasinya tanpa harus khawatir tidak dapat memahami cara penggunaan WhatsApp.

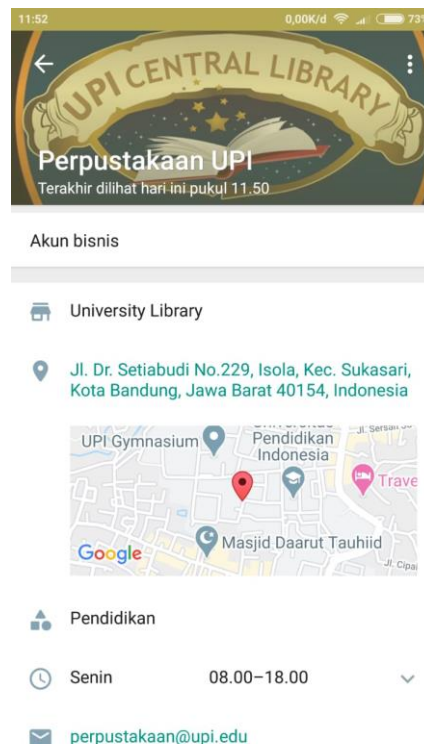
- b. Aplikasi Tidak Memakan Penyimpanan (RAM) yang Banyak. Tidak semua orang mempunyai *handphone* dengan spesifikasi yang sama, ada sebagian orang mempunyai *handphone* dengan ruang penyimpanan yang besar namun ada juga sebagian orang yang hanya mempunyai ruang penyimpanan yang kecil. Oleh karena itu, dalam pemilihan media untuk penerapan layanan referensi virtual, aspek ini perlu untuk dipertimbangkan. WhatsApp dipilih karena tidak memakan terlalu banyak ruang penyimpanan, sehingga *handphone* yang memiliki ruang penyimpanan kecil masih dapat meng-*install* media sosial ini tanpa adanya permasalahan atau *crash*.
- c. Terdapat Fitur *Voice Call* (panggilan suara) dan *Video Call* (panggilan video). Layanan referensi virtual utamanya dimanfaatkan untuk interaksi antara pemustaka yang membutuhkan sebuah informasi dengan pustakawan. Oleh karena itu, penting bagi sebuah media layanan referensi virtual untuk dapat memberikan berbagai bentuk dan jenis komunikasi. Media sosial WhatsApp dipilih karena selain dapat mengirimkan pesan secara langsung, media sosial ini juga dapat melakukan panggilan suara secara langsung dengan fitur *voice call*. WhatsApp juga menyediakan fitur *video call* sehingga pemustaka juga dapat bertatap muka secara langsung dengan pustakawan supaya penyampaian pertanyaan dan jawaban lebih jelas.
- d. Menggunakan Akses Jaringan Internet. Penggunaan jaringan internet ini memudahkan proses layanan referensi virtual

karena pengguna tidak perlu mengeluarkan pulsa setiap ingin melakukan kegiatan layanan referensi virtual ini, pengguna hanya perlu menyediakan paket data internet yang tentunya lebih murah dibandingkan harus menggunakan pulsa reguler untuk mendapatkan akses. Pengguna juga dapat memanfaatkan fasilitas Wi-Fi untuk mengakses media sosial WhatsApp ini.

- e. Terdapat Fitur Mencadangkan/ *Backup* Pesan. Terdapat dua cara untuk mencadangkan pesan di WhatsApp ini, yaitu mencadangkan ke akun *Google Drive* dan juga mencadangkan ke *internal storage* dari perangkat yang digunakan. Fitur ini memiliki peran yang sangat penting dan krusial karena apabila terjadi suatu hal yang tidak diharapkan terhadap *handphone* pengguna, informasi yang telah

- diperoleh dari layanan referensi virtual masih dapat diamankan dan tidak hilang.
- f. Tidak Berbayar (Gratis). Faktor ini juga sangat penting untuk dapat memberikan layanan referensi virtual yang optimal kepada seluruh lapisan masyarakat, tak memandang status sosial dari penggunanya. Pemilihan WhatsApp sebagai media layanan referensi virtual ini sangat tepat karena aplikasi ini tidak dipungut biaya sedikit pun sehingga tidak akan memberatkan pemustaka yang ingin memanfaatkan layanan referensi secara virtual melalui media sosial WhatsApp.

Dalam Gambar 2 merupakan tangkapan layar atau *screenshot* dari WhatsApp di Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) yang dapat dimanfaatkan sebagai layanan referensi virtual di perpustakaan.



Gambar 2.

Tampilan profil WhatsApp Perpustakaan UPI

3. Penerapan Media Sosial WhatsApp

Beberapa perpustakaan yang sudah menerapkan kegiatan layanan referensi vir-

tual dengan menggunakan media sosial WhatsApp (Afiq Rusly, 2014). Layanan yang bernama “WhatsApp Library” ini mulai dikembangkan oleh perpustakaan OUM (Open Universiti Malaysia) pada bulan Mei 2014 dengan tujuan untuk memudahkan pengguna (pemustaka) dalam mendapatkan sumber rujukan/referensi yang relevan dan kredibel mengenai kebutuhan informasinya.

Di Indonesia sendiri, perpustakaan yang telah memberikan layanan berbasis aplikasi WhatsApp (Tabel 1) seperti perpustakaan Universitas Diponegoro, Universitas Indonesia, Universitas Airlangga, Universitas pendidikan Indonesia, Telkom University, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, dan masih banyak perguruan tinggi lainnya yang sudah mencoba memberikan layanan ini. La-

yanan menggunakan media WhatsApp ini cukup mudah di dimanfaatkan oleh masyarakat. Saat ini dari mayoritas pengguna *smartphone* telah ada aplikasi WhatsApp ini, sehingga lebih mudah terhubung dengan lembaga perpustakaan. Jayani (2019) menjelaskan bahwa WhatsApp menduduki peringkat kedua media sosial yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dengan persentase sebesar 83% dari pengguna internet di Indonesia, sedangkan peringkat pertama adalah YouTube yang memiliki persentase sebesar 88% pengguna internet di Indonesia pada tahun 2019. Hal tersebut menandakan bahwa penggunaan WhatsApp sebagai sarana layanan referensi virtual merupakan langkah yang sangat tepat bagi suatu perpustakaan.

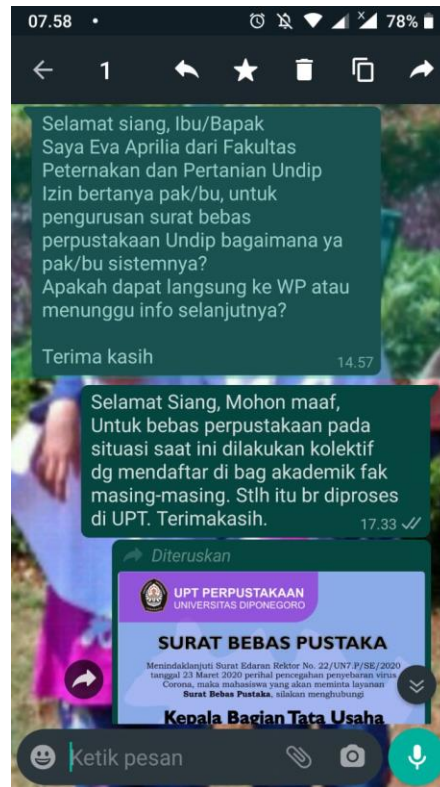
Tabel 1.
Nomor WhatsApp perpustakaan perguruan tinggi

No	Perguruan Tinggi	Nomor WhatsApp
1	Universitas Diponegoro	08325098400
2	Universitas Indonesia	082113893177
3	Universitas Airlangga	082231517409
4	Universitas Pendidikan Indonesia	085959999300
5	Universitas Bina Nusantara	087809670004
6	Universitas Muhammadiyah Surakarta	085728123767
7	Universitas Medan Area	082272680001
8	Telkom University	081280000110
9	Institut Teknologi Sepuluh Nopember	085937062001
10	Universitas Muhammadiyah Ponorogo	081230044757
11	Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang	085727179417

Sumber : Diolah Peneliti dari website perpustakaan

Kegiatan interaksi antara pustakawan dan pemustaka bisa berlangsung interaktif melalui aplikasi WhatsApp seperti dalam Tabel 1, yang jam layanan tidak terbatas seperti layanan kantor sesuai jam kerja. Salah satu contoh yang telah mengaplikasikan adalah UPT perpustakaan Universitas Diponegoro. Perpustakaan Diponegoro melayani pemustaka yang menginginkan layanan

Bebas Pustaka (Gambar 3), pemustaka mengirimkan pesan sudah jam 17.33 WIB. Namun petugas perpustakaan tetap memberikan pelayanan secara baik. Dalam layanan virtual ini juga tersedia layanan scan dokumen melalui aplikasi Turnitin, yaitu aplikasi untuk mengecek tingkat kemiripan (*similarity index*) dari dokumen pemustaka dengan dokumen elektronik lainnya.



Gambar 3.

Contoh interaksi dengan pemustaka

Berikut ini beberapa kegiatan layanan referensi yang bisa dilakukan oleh perpustakaan menggunakan media sosial WhatsApp, antara lain:

a. Layanan *Snap and Send*

Layanan ini berupa pengiriman gambar/*screenshot* tampilan komputer kepada nomor WhatsApp pustakawan ketika pemustaka mengalami permasalahan saat mengakses portal perpustakaan untuk mencari informasi. Setelah pemustaka mengirimkan gambar yang memuat permasalahannya, maka pemustaka akan memberikan penjelasan tentang permasalahan yang dialami tersebut dan memberikan solusi agar pemustaka dapat mengakses portal perpustakaan. Layanan ini sangat memudahkan pemustaka dalam menyelesaikan permasalahannya karena hanya dengan mengirimkan pesan, mereka dapat menyelesaikan permasalahannya tanpa harus kebingungan mencari ke-

beradaan pustakawan agar dapat membantu mengkases informasi.

b. Layanan Pencarian Referensi

Layanan ini berupa upaya membantu pemustaka yang kesulitan dalam menemukan sumber referensi yang sesuai informasi yang dibutuhkannya. Pada layanan ini, pemustaka mengirimkan pesan kepada pustakawan tentang kebutuhan informasinya secara detail, kemudian pustakawan akan berupaya untuk mencarikan referensi yang sesuai dengan pesan yang telah dikirimkan dan kemudian memberikan beberapa rekomendasi sumber referensi seperti buku atau jurnal yang relevan dan kredibel sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.

c. Layanan Peminjaman buku secara online.

Layanan sirkulasi merupakan sarana peminjaman dan pengembalian buku yang dipinjam oleh pustakawan. Disaat layanan berbasis online, pemanfaatan media yang

paling banyak dipakai oleh harus bisa dimaksimalkan. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) telah memberikan layanan untuk mengetahui status buku yang dilakukan pemustaka, dari permintaan untuk memperpanjang masa pinjam buku, mengecek denda karena keterlambatan, dan usulan pengadaan buku. Seperti dalam Gambar 4. Layanan SMS dan WhatsApp melalui no-

mor 085728123767 sebagai nomor resmi dalam layanan ini. Pemustaka cukup mengirimkan kode tertentu bila menginginkan yang diharapkan, seperti kode: RENEW#BARCODE untuk bisa memperpanjang pinjaman buku.



Gambar 4.

Contoh layanan SMS dan WhatsApp kepada pemustaka

E. KESIMPULAN

Perkembangan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi (TIK) pada zaman sekarang ini sudah mempengaruhi eksistensi dari suatu perpustakaan sebagai pusat penyedia informasi yang memiliki kredibilitas tinggi. Banyak upaya yang dapat dimaksimalkan oleh perpustakaan untuk tetap menjaga eksistensinya sebagai pusat penyedia informasi adalah dengan memanfaatkan adanya arus kemajuan TIK untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dimiliki perpustakaan, contohnya adalah layanan referensi virtual.

Pada awalnya, layanan referensi hanya sebuah layanan di dalam sebuah ruangan yang berupa interaksi *face-to-face* antara pemustaka dengan pustakawan. Na-

mun, perpustakaan saat ini dapat mengembangkan sebuah layanan referensi yang dapat dilakukan di mana saja dan tidak mengharuskan seorang pemustaka untuk bertemu secara fisik dengan pustakawan. Layanan media sosial WhatsApp ini lebih berfokus pada interaksi personal antara pustakawan dan pemustaka, memiliki tampilan yang dan tidak rumit, tidak memakan ruang penyimpanan yang banyak sehingga bisa digunakan di berbagai macam *device*. Tidak kalah penting pemustaka tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mendapatkan aplikasi dari media sosial WhatsApp ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiq Rusly, M. (2014). Perkhidmatan whatsapp di perpustakaan : penggunaan di perpustakaan digital Open Universiti Malaysia (OUM). Dalam *Seminar Kepustakawanan: Memperkasakan Inisiatif Khidmat Maklumat Seheni* (pp. 1–9). Sarawak: Universiti Malaysia Sarawak.
- Ardyawin, I. (2017). Urgensi keterampilan sosial pustakawan pada layanan referensi dalam menghadapi globalisasi informasi. *Khazanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 5(1), 129–139. doi:10.24252/kah.v5i1a12
- Budiman, H. (2014). Peran teknologi informasi dan komunikasi dalam pendidikan. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(1), 31–43.
- Ermawelis, E. (2018). Teknologi informasi untuk perpustakaan, pusat dokumentasi dan informasi. *AL MUNIR: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 9(1), 11–18. doi:10.15548/amj-kpi.v0i1.5
- Gunawan, A. (2017). Pemanfaatan media sosial di perpustakaan. *Jurnal Pari*, 3(1), 49–52.
- Hendrianto, D. E. (2014). Pembuatan sistem informasi perpustakaan berbasis website pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Donorojo Kabupaten Pacitan. *Indonesia Journal on Networking and Security*, 3(4), 57–64.
- Jayani, D. H. (2019). Akses dibatasi, berapa pengguna whatsapp di Indonesia? Akses dari <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/05/23/akses-dibatasi-berapa-pengguna-whatsapp-di-indonesia-pada-21-juli-2020>
- Kalsum, U. (2016). Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Iqra'*, 10(1), 131–146.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! the challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59–68.
- Kaushik, A. (2016). Use of social networking sites tools and services by library professionals for libraries: a survey. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 36(5), 278–283.
- Negi, D. S. (2014). Using mobile technologies in libraries and information centers. *Library Hi Tech News*, 31(5), 14–16.
- Oktavia, A. (2019). Pemanfaatan media sosial untuk meningkatkan layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 11(2), 111–123.
- Pertiwi, S. E. (2009). Pergeseran paradigma pengelola perpustakaan di era teknologi informasi. *Media Pustakawan*, 16(3&4), 74–79.
- Pertiwi, W. K. (2020). WhatsApp tembus 2 miliar. Jakarta: Kompas.com. Retrieved from <https://tekno.kompas.com/read/2020/02/13/18190017/whatsapp-tembus-2-miliar-pengguna>
- Qomariyah, A. N., & Kusuma, R. C. D. (2015). Analisis transaksi e-mail dalam layanan referensi virtual. *Record and Library Journal*, 1(2), 105–119.
- Restanti, A. S. (2015). Layanan referensi virtual: sebuah strategi jasa layanan referensi di perpustakaan. *Visi Pustaka*, 17(1), 3–10.
- Rodin, R. (2014). Teknologi informasi dan fungsi kepustakawanan. *Al-Maktabah*, 13(1), 1–7.
- Rubin, R. E. (2017). *Foundations of library and information science*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Setiawan, M. V. (2017). Mengurangi kecemasan pemustaka dalam proses penelusuran informasi melalui layanan virtual referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(2), 178–190.
- Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020). Layanan perpustakaan perguruan tinggi dalam menghadapi pandemi covid-19. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 4(2), 271–286.
- Suharso, P., & Pramesti, A. N. (2020). Promosi perpustakaan melalui instagram: studi di perpustakaan Universitas Airlangga. *Publication Library and Information Science*, 3(2), 66–74. doi:10.24269/pls.v3i2.2074

- Suharso, P., Sudardi, B., Widodo, S. T., & Kusumo, S. (2019). The role of the library as a public space in facilitating the social activities of coastal communities. *4th ICTRED, IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 246(0121075). doi:10.1088/1755-1315/246/1/012075
- Suwendra, I. W. (2018). *Metodologi penelitian kualitati: dalam ilmu sosial, pendidikan, kebudayaan dan keagamaan*. Bali: Nilacakra.
- Wicaksono, A. (2017). Layanan referensi melalui sms : studi literatur. *Media Pustakawan*, 24(1), 4–11.
- Yoon, H. Y. (2016). User acceptance of mobile library applications in academic libraries: an application of the technology acceptance model. *Journal of Academic Librarianship*, 42(6), 687–693. doi:10.1016/j.acalib.2016.08.003
- Zelkr, F. (2017). Analyzing social media data and other data sources: a methodological overview. Dalam L. Sloan & Anabel Quan-Haase (Eds.), *The SAGE Handbook of Social Media Research Methods* (pp. 386–404). London: SAGE Publications.