

## LAYANAN REFERENSI VIRTUAL *DIGITAL LIBRARY CENTER* METRO TV SELAMA *WORK FROM HOME*

Mohammad Rezcky Ramadhan<sup>1\*</sup>; Indira Irawati<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia

\*Korespondensi: [mhd.rezcky@gmail.com](mailto:mhd.rezcky@gmail.com)

### ABSTRAK

Layanan referensi virtual dengan koleksi audio visual menjadi layanan utama yang dilakukan oleh Perpustakaan Digital Metro TV, sebagai bagian dari pendukung bisnis utamanya di industri penyiaran televisi. Dengan adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di DKI Jakarta akibat pandemi Covid-19, sebagian kegiatan operasional bisnis (termasuk Layanan DLC Metro TV) dibatasi kegiatannya untuk operasional di kantor. Layanan referensi virtual 24 jam sehari harus menyiapkan staf secara *online* selama bekerja di rumah (*work from home*). Teknisnya dilakukan secara *remote* di rumah dengan perangkat komputer masing-masing. Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti mengkaji dengan pendekatan studi kasus dari proses dan aktivitas layanan perpustakaan yang dimiliki Metro TV sekaligus mengevaluasi layanan referensi virtual di DLC Metro TV dalam aspek sumber daya manusia dan model layanan yang diberikan dengan panduan IFLA dan RUSA selama *work from home*. Ditemukan bahwa tidak adanya kebijakan dan panduan dalam layanan referensi virtual yang diterapkan yang mengatur penempatan staf, pelatihan dan peningkatan kompetensi, dan evaluasi layanan untuk mengambil kebijakan yang lebih terarah.

**Kata kunci:** Evaluasi layanan; Layanan referensi virtual; Perpustakaan televisi; *Work from home*

### 1. PENDAHULUAN

Perpustakaan pada perusahaan penyiaran (*broadcasting*) atau perpustakaan televisi berfungsi untuk mendukung kegiatan operasional bisnis induk organisasinya untuk menyediakan layanan penyiaran bagi masyarakat. *Digital Library Center (DLC)* Metro TV berfungsi sebagai penyedia layanan materi audio visual untuk proses produksi konten berita dan sebagai pengelola aset audio visual tersebut dalam suatu sistem penyimpanan analog dan digital. Dalam proses memenuhi kebutuhan penggunaannya, sebagian besar layanan di DLC Metro TV diproses dan disirkulasikan secara virtual.

Menurut IFLA (2002), istilah "referensi virtual," "referensi digital," "e-referensi," "layanan informasi internet," "referensi langsung," dan "referensi *real-time*" digunakan secara bergantian untuk menggambarkan layanan referensi yang menggunakan teknologi komputer dalam beberapa cara. Margariti dan Chowdhury (2004) mendefinisikan bahwa referensi digital adalah transisi pelayanan referensi di lingkungan digital dengan memanfaatkan potensi teknologi web. Sementara Lankes (2004) menyebut layanan referensi digital adalah jaringan keahlian, perantara, dan sumber informasi pengguna yang mencari jawaban di lingkungan *online*. Contoh teknologi informasi dan komunikasi yang termasuk dalam layanan referensi digital adalah

*video conference, voice-over-IP (VOIP), instants messaging, chat, e-mail, dan Short Message Service (SMS)* (Kern, 2009). Selanjutnya dapat dikatakan bahwa layanan referensi virtual adalah layanan referensi yang dilakukan melalui teknologi informasi dan komunikasi tanpa adanya tatap muka secara fisik.

Fungsi DLC Metro TV yaitu sebagai penyedia layanan referensi dokumentasi (materi) audio visual yang menjadi sirkulasi utama dalam kegiatan layanan kepada pengguna, mulai dari produser, jurnalis, editor, hingga departemen lainnya dengan keperluan yang beragam. Layanan referensi berupa riset khusus pada material audio-visual terkait konten yang diinginkan oleh pengguna. Contohnya, salah satu pengguna memerlukan visual untuk berita tajuk utama (editorial) dengan topik “Pertumbuhan Ekonomi Indonesia di Masa Pandemi,” petugas layanan dapat melakukan riset mengenai visual apa yang berhubungan dengan topik tersebut. Petugas layanan bisa saja memberikan visual tentang perdagangan ekspor-impor yang secara visual bisa diterjemahkan sebagai kegiatan pelabuhan peti kemas di Tanjung Priok; visual ruangan Bursa Efek Indonesia sebagai representasi perdagangan saham; atau bahkan visual daerah pemukiman padat penduduk yang terlihat kumuh sebagai representasi kemungkinan krisis ekonomi; dan sebagainya. Dengan menyediakan gambar tersebut, produser atau editor dapat memilih visual yang sesuai untuk paket berita yang akan disiarkan. Layanan tersebut sudah bisa dilakukan secara virtual dengan menerima pesan dan mengirim materi hasil risetnya dengan media obrolan (*chat*) yang sudah terintegrasi dengan koleksi digital yang dimiliki Metro TV. *Chat* masuk ke dalam model layanan virtual sinkron (*synchronous*) bercirikan *real-time*, dengan respons langsung terhadap permintaan (Berube, 2003).

*International Federation of Library Associations and Institutions/IFLA* (2002) dan *Reference and User Services Association/RUSA* (2004) telah mengembangkan standar yang diterima secara internasional untuk membuat dan memelihara layanan referensi virtual. Pedoman referensi digital IFLA dan RUSA dengan *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services* untuk menerapkan dan memelihara layanan referensi virtual memiliki beberapa bagian. Salah satu bagian dalam masing-masing pedoman membahas aspek kompetensi staf dan pelatihannya. Di antara yang lain, pedoman IFLA dan RUSA menetapkan bahwa pelatihan awal dan berkelanjutan harus ditawarkan untuk membantu staf mempelajari dan mempertahankan perilaku *online* yang efektif. Selain itu, manajemen harus menentukan anggota staf mana yang akan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa standar referensi dipertahankan, serta staf harus diberi waktu dan sumber daya untuk pelatihan dan pendidikan berkelanjutan untuk memastikan layanan yang efektif. Aspek yang disebutkan di

atas diperiksa untuk menentukan apakah perpustakaan tersebut telah mematuhi pedoman IFLA dan RUSA.

Penelitian mengenai evaluasi layanan referensi digital dengan menggunakan pedoman dari IFLA dan RUSA oleh Shachaf dan Horowitz (2008) sebagai pedoman profesional dan standar untuk memastikan kualitas layanan dengan menganalisis 324 transaksi dari 54 perpustakaan. Semua pertanyaan (*queries*) diunggah ke Nvivo 2.0, sebuah perangkat lunak yang dirancang untuk memfasilitasi analisis kualitatif. Perangkat lunak ini memfasilitasi penganalisaan konten dan pencarian frekuensi dan kemunculan bersama kode dan atribut. Pedoman IFLA (2002) mencakup bahasan mengenai praktik layanan referensi digital dan memberikan panduan bagi para praktisi. Bagian ini memberikan standar praktik untuk memfasilitasi kerja kolaboratif. Pedomannya fokus terutama pada "formulasi jawaban" yang merupakan salah satu dari lima langkah model referensi digital dari Pomerantz et al. (2004). Sedangkan pedoman perilaku (*behavioral guidelines*) dari RUSA (2004) meliputi lima bidang utama: kemampuan pendekatan, minat, mendengarkan/bertanya, mencari, dan menindaklanjuti. Meskipun salah satu temuan penelitian ini bahwa tidak ada korelasi antara kepuasan pengguna dan kepatuhan terhadap seperangkat pedoman, tetapi penelitian 'pilot' ini memiliki implikasi untuk penelitian dan praktik di masa depan. Hal itu dikarenakan penelitian ini memberikan cara sistematis untuk menganalisis transaksi untuk standar profesional yang ideal. Penelitian ini juga menyediakan tolok ukur empiris untuk mengevaluasi layanan referensi virtual.

Dengan berlakunya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di DKI Jakarta (yang merupakan domisili dari Metro TV), maka sebagian kegiatan operasional bisnis termasuk layanan DLC MetroTV dibatasi kegiatannya untuk operasional di kantor. Metro TV sebagai televisi berita yang beroperasi 24 jam sehari harus menyiapkan divisi layanan perpustakaan secara *online* selama 24 jam dengan bekerja di rumah (*work from home/WFH*). Operasional staf layanan yang efektif bekerja di kantor hanya pada jadwal *shift* pagi dan sebagian besar bekerja melayani pengguna secara *remote* di rumah dengan perangkat komputer masing-masing.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti mengkaji proses dan aktivitas layanan perpustakaan yang dimiliki Metro TV sekaligus mengevaluasi layanan referensi virtual di DLC Metro TV dalam aspek sumber daya manusia dan model layanan yang diberikan. Material audio visual yang menjadi koleksi di DLC Metro TV membuat kekhasan khusus dan tujuan pemanfaatannya dalam membuat model layanan referensi yang dijalankan oleh pustakawan. Pada situasi khusus saat *work from home*, proses dan aktivitas bisnis utama perusahaan dapat juga mengubah proses dan aktivitas pada pengolahan dan layanan secara umum di DLC Metro

TV dan secara khusus pada layanan referensi virtualnya. Fokus evaluasi ini adalah perspektif yang berfokus pada perpustakaan dan pustakawan yang digunakan sebagai unit analisis.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan mengadopsi pendekatan studi kasus deskriptif, yang terdiri dari wawancara dan daftar observasi. Hartley (2004) dalam Prihatsanti et al (2018) menjelaskan studi kasus dapat digunakan pada beberapa konteks, seperti pada konteks yang lebih luas, misalnya organisasi dan untuk memahami praktik sehari-hari, di mana orang-orang yang terlibat tidak dapat dieksplorasi dalam kontak atau waktu yang singkat, sehingga studi kasus dapat berguna untuk mengeksplorasi proses atau perilaku yang muncul. Yin (2002) mengungkapkan ruang lingkup studi kasus yang digunakan dalam penelitian ketika studi kasus menyelidiki fenomena konteks kehidupan terutama ketika batasan antara fenomena dan konteks tidak dapat dipisahkan dengan jelas. Kedua, penyelidikan studi kasus berhubungan dengan situasi yang khas di mana banyak variabel yang menarik.

Penelitian dilakukan di DLC Metro TV dengan populasi terdiri dari pustakawan bagian pengolahan, pelayanan, dan *visual inspector*. Pengambilan sampel dengan *purposive* untuk pustakawan yang bekerja pada bagian layanan terdiri dari staf layanan dan koordinator sebagai pengawas. Jumlah sampel sebagai informan yaitu empat orang dengan distribusi tiga dari staf layanan dan satu orang koordinator dari populasi bagian layanan sebanyak sembilan orang staf dan satu koordinator. Hanya satu informan dari staf layanan yang memiliki latar belakang pendidikan sarjana ilmu perpustakaan, sisanya dari latar belakang IT dan *broadcasting*.

Dua panduan wawancara terpisah dirancang untuk menilai implementasi dan pemeliharaan layanan referensi virtual, terutama kompetensi staf yang sejalan dengan pedoman IFLA dan RUSA. Satu panduan wawancara adalah untuk pustakawan yang bekerja dengan layanan referensi virtual dan yang lainnya untuk koordinator perpustakaan (pengawas). Daftar periksa pengamatan juga digunakan untuk mengamati proses yang mana pertanyaan dari pengguna diterima melalui layanan referensi virtual, seperti bagaimana mereka ditugaskan?; bagaimana jawaban dirumuskan?; dan sumber apa yang digunakan oleh pustakawan?, untuk memberikan jawaban kepada pengguna perpustakaan dengan kondisi sebagian besar layanan dilakukan saat *work from home* sebagai batasan dari penelitian. Proses wawancara dan observasi dilakukan selama satu setengah bulan sejak awal April ketika *work from home* efektif dilaksanakan bagian Layanan DLC Metro TV dari 28 April 2020 hingga 20 Mei 2020 dengan kondisi masih diterapkannya *work from home*.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Layanan Referensi Virtual DLC Metro TV Selama *Work From Home*

##### a. Perencanaan

Terhitung sejak 18 Maret 2020, sebagian besar kegiatan teknis operasional Metro TV yang tidak berkaitan langsung dengan proses produksi program dan penyiaran (*On Air*) dilaksanakan di rumah. Kegiatan operasional yang tidak dimungkinkan dikerjakan di rumah, seperti: jurnalis dan kameramen yang mencari berita di lapangan; produser yang mengatur jalannya program berita; editor; *graphic designer*; kru studio; dan divisi *supporting* lainnya untuk menunjang penyiaran. DLC Metro TV, terutama bagian layanan, dapat mengatur jadwal (*shift*) kerja untuk stafnya sebagian besar bekerja dari rumah. Selama kebijakan tersebut selama WFH, staf yang mendapat jadwal bekerja di kantor cukup mendapat ruang untuk menjalani protokol *social distancing* sesuai anjuran pemerintah.

Secara efektif, staf layanan berjumlah sepuluh orang untuk mengerjakan seluruh jenis layanan pada DLC Metro TV selama 24 jam sehari. Ada beberapa jenis layanan yang hanya bisa dilayani secara *offline* di kantor karena sifat permintaanya berupa fisik, seperti permintaan *copy* tayang program tv dan transfer materi audio visual ke media penyimpanan lain (alih media). Permintaan materi audio visual untuk keperluan *editing* program sudah dapat dilakukan secara virtual dengan *software* Dalet Galaxy yang merupakan aplikasi perangkat lunak *Digital Asset Management* (DAM), yang biasa dipakai pada industri penyiaran televisi.

Aplikasi Dalet Galaxy merupakan satu ekosistem yang secara umum terintegrasi dengan berbagai pekerjaan spesifik sesuai dengan alur kerja yang ada untuk proses produksi berita dan program acara lainnya di Metro TV. Sebagian besar fungsi aplikasi tersebut dapat dijalankan dengan berbasis web (*web based*) dengan nama Dalet WebSpace sehingga bisa diaplikasikan secara *remote* oleh staf untuk bekerja dari rumah, terutama fungsi layanan virtual yang dijalankan oleh DLC Metro TV. Divisi DLC Metro TV mengatur seluruh *ingest* atau proses akuisisi materi mentah (*raw material*), seleksi, *cataloging* dan *indexing*, *archiving*, hingga layanan temu kembali. Layanan virtual dilakukan dengan menggunakan *chat* sebagai *plug-in* pada aplikasi Dalet Galaxy. Proses permintaan dan pengiriman materi dapat dilakukan dengan *add* dan *drop* ke kolom *chatting*, seperti pada aplikasi *chat* populer

*Whatsapp, Telegram, Line, dan lainnya. Jenis layanan referensi virtual dengan menggunakan chat termasuk dalam kategori layanan sinkron dengan real-time atau respons langsung terhadap permintaan (Berube, 2003)*

b. Kebijakan Layanan Referensi Virtual

Persiapan DLC Metro TV dalam proses melakukan layanan referensi virtual oleh staf yang bertugas (*on duty*) di rumah dalam keadaan darurat pada saat ini termasuk sangat minim. Tim layanan memerlukan sepuluh hari sejak ditetapkannya (18 Maret 2020) aturan *social distancing* di lingkungan kantor dengan penerapan *work from home* bagi sebagian besar stafnya. Persiapan termasuk pada pengenalan kembali aplikasi Dalet Galaxy yang dijalankan berbasis web yang cukup berbeda dengan aplikasi terpasang yang biasa dijalankan. Perbedaan yang cukup signifikan adalah antar muka (*user interface*) yang jauh berbeda walaupun lebih sederhana, sehingga penyesuaian untuk bekerja lebih cepat harus dilakukan. Pada aplikasi berbasis web hampir seluruh staf layanan mengeluhkan keterbatasan untuk memodifikasi laman kerjanya yang biasa mereka lakukan untuk efisiensi dalam kerja yang *multitasking* ketika ada beberapa permintaan pengguna sekaligus.

Dalam proses persiapan ini banyak sekali keluhan yang termasuk kendala umum yang terkait pada proses instalasi pada PC (*personal computer*) atau laptop masing-masing staf yang akan bersiap untuk melakukan pekerjaan layanan referensi virtualnya dari rumah. Divisi IT Metro TV harus memastikan kompatibilitas PC para staf dan jaringan internet yang terpasang agar proses kerja dengan Dalet Webspaces. Secara *remote* divisi IT melakukan instalasi dan penyesuaian *Virtual Private Network* (VPN) pada PC staf di rumahnya. Proses tersebut yang dikeluhkan karena kadang memerlukan waktu yang lama, walaupun pada kenyataannya staf tersebut sadar karena disebabkan oleh kompatibilitas PC-nya yang kurang dalam spesifikasi sehingga harus dilakukan penyesuaian yang cukup merepotkan staf IT.

*“WFH jadi berat buat anak-anak yang spek laptop di rumahnya serba tanggung, internet di rumah banyak yang tethering dari hape, banyak yang gak punya internet langganan. Kalo jaringan server lagi lemot buat preview pasti udah berat, jadi susah ini gambarnya bener atau nggak.” (Wawancara Novan, staf layanan, 22 April 2020)*

Kebijakan yang diambil oleh manajer DLC Metro TV sebagai ‘kepala perpustakaan’ dalam penjadwalan kerja seluruh stafnya dengan tetap melakukan pembatasan staf yang bekerja di kantor dengan bekerja di rumah hingga waktu yang belum ditentukan. Kebijakan kerja staf tersebut didasarkan dengan masih adanya penerapan PSBB oleh Pemprov DKI Jakarta. Selanjutnya koordinator pada bagian dibawah divisi DLC Metro TV termasuk koordinator layanan harus membuat jadwal kerja dengan pembagian *shift* yang mempertimbangkan keseimbangan staf untuk berjaga pada *shift* pagi, siang, dan malam.

*“Di kantor gak ada yang jaga shift malam lagi karena request program gak terlalu banyak bisa WFH aja, yang WFH shift siang bisa back up yang dapet shift kerja di kantor.”* (Wawancara koordinator, 18 Mei 2020)

c. Referensi Virtual Via *Chat*

Layanan referensi virtual dengan menggunakan *chat* lebih mengungkapkan bahwa banyak aspek interpersonal yang penting bagi keberhasilan referensi virtual (meskipun dimodifikasi) dalam lingkungan *chat* (Radford, 2006). Melakukan layanan dengan *chat* termasuk teknik untuk membangun hubungan, kompensasi untuk kurangnya isyarat nonverbal, strategi untuk pengembangan hubungan, rasa hormat, salam, dan penutupan (RUSA, 2004). Dalam praktiknya, staf layanan tidak melakukan hal-hal formalitas seperti mengucapkan salam pembuka dan penutup ketika menanggapi pengguna via *chat*. Biasanya pengguna dan staf dalam interaksinya bersifat informal, dengan bahasa pergaulan sehari-hari jika diketahui bahwa pengguna adalah staf yang kira-kira seusia dengan staf layanan.

*“Chat langsung to the point aja minta apa, kalo banyak biasanya user kasih list kertas di-print, dikasih ke ruang layanan. Kayak chat biasa aja, gak ada basa basi, sama-sama tahu butuh cepat.”* (Wawancara Coki, staf layanan, 25 April 2020)

Pada layanan referensi via *chat* yang dilakukan di rumah terdapat kendala dengan keterbatasan konfirmasi via telepon untuk memastikan materi yang diminta

oleh pengguna. Staf layanan mengatakan bahwa terkadang pengguna agak kesulitan ketika memformulasikan permintaan spesifiknya mengenai materi audio visual yang dimaksudkannya dengan menggunakan *chat*. Biasanya *chat* dan telepon dengan nomor ekstensi layanan DLC Metro TV saling melengkapi, di samping untuk konfirmasi, juga untuk pengguna menanyakan perkembangan/*progress* permintaannya. Dalam kondisi darurat seperti ini, pengguna dapat lebih mudah diberitahukan kendalanya dan kadang memakluminya. Terlebih jika permintaan tersebut dilakukan pada *shift* malam yang terdapat keterbatasan staf yang hanya bersiaga satu orang bekerja di rumah dan tidak ada yang *standby* di ruang layanan.

Menurut staf layanan, tidak hanya ada perubahan layanan dalam referensi virtual oleh staf layanan DLC Metro TV, tetapi juga ada beberapa pengguna ‘langganan’ yang mengubah strategi permintaan materi audio visualnya. Pengguna tersebut sudah mulai melakukan riset pribadi dengan melakukan pencarian mandiri materi yang dibutuhkannya. Biasanya tim produksi program *news magazine* yang membutuhkan banyak materi audio visual, baik dokumentasi liputan maupun dokumentasi master tayang. Selanjutnya staf layanan hanya melakukan proses “*retrieve*” dari materi tersebut yang sudah di-*drop* oleh pengguna pada kolom *chat*. Proses “*retrieve*” disini hanya melakukan perubahan status materi audio visual dari status yang telah diarsipkan (*archived*) dari *nearline storage* di server LTO ke server DAM sehingga bisa dilakukan proses *editing* dari sumber *highres* materi audio visual tersebut.

*“Banyak yang maklum juga kalo layanan kadang agak lama kalo ada request dari user, tapi udah banyak yang cari sendiri gambarnya, kita tinggal retrieve, jadi gak perlu preview lagi.”*

(Wawancara Fauzan, staf layanan, 25 April 2020)

#### d. Kompetensi Staf Layanan

Dalam proses layanan referensi virtual yang dilakukan oleh staf yang bekerja dari rumah kebanyakan adalah layanan referensi untuk kebutuhan redaksi dalam memproduksi berita regular. Pengguna dari redaksi memiliki karakteristik yang berbeda dengan pengguna lain. Kecepatan layanan dalam temu kembali dan permintaan materi yang terkini (*up to date*) menjadi pembedanya. Kadang di sinilah

yang menjadi tekanan pada staf layanan yang melayaninya dari rumah. Keterbatasan jaringan karena memakai VPN untuk mengakses Dalet Webservice membuat proses pencarian membutuhkan waktu yang lebih banyak. Terlebih lagi untuk memastikan materi tersebut sesuai atau tidak dengan melakukan *preview* materi yang memerlukan *buffering* cukup lama jika jaringannya cukup padat.

Memenuhi permintaan materi terkini juga memerlukan pengetahuan tersendiri untuk terus sadar berita yang sedang ‘naik’ secara umum pada pekan dan hari ini. Pengetahuan ini berguna ketika melakukan riset dan penelusuran materi audio visual dengan tema khusus seperti contohnya tentang “kondisi kabupaten dan kota saat penerapan PSBB.” Tentunya dengan mengetahui *update* berita tersebut akan lebih mudah untuk melakukan penelusuran yang lebih spesifik dengan banyak visual yang sesuai. Ketika mengetahui bahwa permintaan tersebut adalah berita terkini atau dengan waktu tertentu yang diketahui, maka akan lebih mudah pula menelusur materi tersebut ada di server mana. Apakah sudah diolah oleh bagian *data cataloging* dan *indexing*? Atau masih ada pada server *visual inspector*? Karena materi tersebut adalah materi baru yang masih dipakai oleh redaksi untuk paket berita yang lebih mendalam.

Selain permintaan dari redaksi untuk berita regular yang bersifat langsung (*straight news*), permintaan dari program acara atau berita yang lebih mendalam, seperti program Metro Realitas, Melawan Lupa, Special Report, NSI, dsb. Karakteristik dalam program berita tersebut lebih spesifik dan visual yang lebih detail. Seperti contoh permintaan materi audio visual “sidang vonis terdakwa kasus e-KTP.” Staf layanan harus menyediakan materi audio visual yang berisi hakim sedang membacakan vonis “berapa tahun kurungan dan denda” sekaligus sekuen ketok palunya hakim sebagai visual yang mewakili dari putusan vonis.

Ada juga permintaan umum yang harus diinterpretasikan oleh staf pustakawan sebagai visual yang mewakilinya. Contohnya permintaan materi audio visual “industri pariwisata pasca Covid-19.” Mungkin staf layanan akan mengirimkan visual berbagai tempat wisata ikonik di Indonesia dengan berbagai *angel* dan *shoot*; visual spesifik tempat wisata sepi pengunjung sebagai representasi industri pariwisata sedang anjlok karena Covid-19; visual spesifik tempat wisata penuh turis sebagai optimisme industri pariwisata akan tumbuh kembali; dsb. Staf layanan yang sedang *work from home* biasanya menjadi *support* untuk staf yang

bekerja di kantor untuk permintaan-permintaan seperti di atas, karena kembali terkendala jaringan yang terkadang padat.

*“Masih banyak anak-anak yang suka bingung kalo requestnya tema begitu, kadang main kasih gambarnya aja yang kira-kira terkait tema, padahal gak nyambung, jadi banyak hasilnya yang dikasih, paling produser sama editornya yang pusing milih sesuai naskah nanti.”* (Wawancara Coki staf layanan, 25 April 2020)

Kesadaran berita (*news awareness*) sangat penting bagi seluruh staf termasuk pustakawan di lingkungan Metro TV. Pada kenyataannya, tidak semua staf layanan memiliki kesadaran tersebut sehingga memiliki kemampuan interpersonal yang lebih baik ketika melayani penggunaanya. Pada awal tahun ini manajer sudah menjadwalkan untuk melakukan *training* dengan semua staf dari DLC Metro TV diwajibkan ikut untuk me-*refresh* kembali pengetahuannya tentang berita, penulisan berita, dan pedoman penyiaran dengan pengajar dari jurnalis senior Metro TV dan Media Indonesia. Namun program tersebut baru terlaksana satu kali dari rencana tujuh sesi yang dijadwalkan karena tertunda ‘kasus’ Covid-19 ini. Secara khusus pelatihan penelusuran materi audio visual terkait dokumentasi *archival footage* yang memerlukan pemahaman visual dari informasi yang diminta oleh pengguna dalam aplikasi Dalet Galaxy maupun sumber lain yang masih berformat analog yang dikelola DLC Metro TV.

*“Sebagian besar anak layanan bukan dari JIP, dari kampus di jurusan macem-macem, yang anak JIP usaha jadi leadernya, jadi saling backup aja.”* (Wawancara Fauzan staf layanan, 25 April 2020)

*“Mau buat pelatihan khusus buat cara cari materi susah cari jadwalnya, staf buat jaga juga kan kurang, kadang kasih arahan langsung aja.”* (Wawancara koordinator, 18 Mei 2020)

### **3.2 Evaluasi Layanan Referensi Virtual**

#### *a. Kendala dalam Work From Home*

Kondisi PSBB yang mengharuskan sebagian besar pekerjaan kantor di Metro TV harus dilakukan di rumah termasuk bagian layanan DLC Metro TV menjadi tantangan tersendiri untuk terus produktif dengan masing-masing keterbatasannya. DLC Metro TV dalam memenuhi tanggung jawab bidang pekerjaannya di organisasi dalam mendokumentasikan semua materi audio visual dan melayani permintaan penggunaannya telah banyak terbantu karena sebagian besar koleksi materi audio visualnya sudah dalam bentuk digital yang mudah untuk didistribusikan. Transformasi format penyimpanan dokumentasi telah dilakukan dari format analog ke digital lebih dari lima tahun belakangan ini, dengan lebih dari 700.000 materi audio visual lama yang bersifat *archival footage* dialihmediakan ke format digital.

Peneliti menemukan kendala yang dialami oleh staf layanan dalam penyediaan layanan referensi virtual baik ketika kondisi umum dan ketika kondisi pada saat sekarang *work from home*. Dengan pertanyaan "kendala dan tantangan utama dalam menyediakan layanan referensi virtual". Studi ini menemukan bahwa secara umum tidak ada kebijakan, panduan, dan *standar operasional procedure* (SOP) tertulis yang telah dibuat oleh bagian Layanan DLC Metro TV untuk menunjang kegiatan pelayanan sehari-hari. Meskipun dalam pedoman IFLA (2002) hal utama yang harus dipersiapkan dalam menjalankan layanan referensi virtual adalah administrasi yang mengatur perencanaan sampai pada evaluasinya. Kendala lainnya yang terjadi pada kondisi *work from home* tidak jauh berbeda dengan kondisi biasa seperti berulang kali memberikan petunjuk langkah demi langkah kepada pengguna untuk melakukan pencarian mandiri terlebih dahulu dan mengakses materi audio visual yang telah ditemukan. Nampaknya tutorial penelusuran berupa *video* yang telah dibuat DLC Metro TV tidak dimanfaatkan dengan maksimal. Kegiatan promosi layanan referensi virtual dari pedoman IFLA (2002) dengan kebijakan literasi informasi kepada pengguna menjadi terkait sebagai kendala yang dihadapi staf layanan.

Secara khusus untuk mengevaluasi proses layanan referensi virtual pada saat kondisi *work from home* ditemukan bahwa kendala teknis jaringan ke server sering lambat karena *traffic* yang meningkat pada waktu-waktu tertentu, menjadi faktor utama yang membuat beban kerja semakin berat. Seperti yang dikemukakan Utoni (2017) meskipun internet tersedia tantangan lain adalah bahwa kadang-kadang

*server* turun (*down*), akibatnya pustakawan menghabiskan banyak waktu untuk membantu pengguna.

b. Karakteristik Permintaan dan *Feedback* Staf Layanan

Dalam menjawab pertanyaan dan permintaan pengguna akan materi audio visual, staf layanan terkadang memilih pengguna yang memiliki urgensi lebih tinggi karena tuntutan berdasarkan keperluan tayang yang memiliki *deadline*. Keperluan berita reguler redaksi biasanya lebih diutamakan karena membutuhkan kecepatan dan pada keadaan khusus ada berita yang bersifat *breaking news* (berita sela), dan staf layanan harus siaga ketika ada kondisi tersebut. Sesuai dengan model akuisisi pertanyaan (*question acquisition*) dari Pomerantz et al (2004) dan Berube (2003) menjadi komponen model referensi umum yang mengevaluasi proses yang dilakukan oleh staf layanan dalam jenis pertanyaan yang diajukan dan bagaimana pertanyaan diprioritaskan.

Sementara itu, permintaan dari divisi produksi bukannya dikesampingkan begitu saja. Dalam kondisi serba terbatas untuk memproduksi suatu program, DLC Metro TV juga banyak menerima permintaan untuk menyediakan dokumentasi tayangan lama atau dokumentasi Master On Air dari beberapa program untuk ditayangkan kembali (*rerun*) atau *repackage*. Banyak produser yang mulai riset kembali paket-paket program dan berita untuk keperluan pemenuhan program yang akan ditayangkan dengan jadwal yang sudah ditentukan, seperti program bulan Ramadhan.

Sejalan dengan Kumara dan Divyananda (2017) dalam studi surveinya mengenai perilaku pencarian sumber informasi yang paling dipakai oleh para profesional media televisi di India adalah sumber informasi berbasis program. Para profesional media televisi akan melihat kembali program-program yang pernah ditayangkan sebagai informasi dan sumber untuk membangun program baru. Luo (2008) dalam mengutip pedoman dari IFLA, menegaskan bahwa kemampuan untuk mengenali berbagai kelompok pengguna merupakan suatu kompetensi yang diperlukan bagi pustakawan referensi virtual. Di samping skala prioritas, staf layanan juga telah memahami pengguna yang berbeda dan menjawab permintaan mereka menggunakan sumber dan teknik yang berbeda.

Studi ini menemukan bahwa staf layanan kadang mengirim jawaban langsung ke pengguna diverifikasi dengan mem-*preview* materi audio visual tersebut hanya melihat judul dan deskripsi di metadatanya. Proses memberikan formulasi jawaban tidak dipantau atau dievaluasi oleh koordinator layanan untuk menentukan apakah pengguna mendapatkan jawaban yang cukup atau memuaskan dengan ketepatan dan kualitas materi yang diinginkan. Kurangnya pengawasan bisa menjadi akibat dari kurangnya kebijakan referensi digital dan pedoman untuk penyediaan layanan tersebut, terlebih dalam kondisi *work from home* ini banyak staf yang beralasan adanya masalah keterbatasan jaringan. Formulasi jawaban mengacu pada semua tindakan yang diambil untuk menghasilkan respons terhadap pertanyaan, termasuk mengirim respons ke pengulas atau langsung ke pengguna (Pomerantz et al., 2004).

c. Staf Layanan Referensi Virtual

Kebijakan *Staffing* dan kompetensi dari sisi latar belakang pendidikan sarjana ilmu perpustakaan di bagian layanan DLC Metro TV tidaklah banyak, hanya dua dari sepuluh orang. Staf yang berlatar pendidikan ilmu perpustakaan lebih banyak ditempatkan pada bagian pengolahan untuk melakukan pengatalogan dan pengindeksan seluruh dokumentasi materi audio visual yang dihasilkan Metro TV. Menurut Francoeur (2001) staf untuk layanan referensi virtual harus dipertimbangkan sejak perpustakaan mulai merencanakan layanan tersebut. Menurutnya sangat penting bagi perpustakaan karena pengenalan layanan baru seperti layanan referensi virtual memerlukan staf tambahan baik staf baru maupun staf yang dapat diminta untuk mengambil tanggung jawab tambahan.

Pustakawan yang bekerja dengan layanan referensi digital harus dipilih berdasarkan kriteria: minat pustakawan untuk bekerja dengan layanan referensi digital; ketersediaan stafnya; antusiasme terhadap layanan referensi digital; keterampilan layanan pengguna yang baik; dan terbiasa dengan sumber daya teknologi dan elektronik (Luo, 2007). Berube (2003) dan Moyo (2006) layanan referensi virtual sinkron (*synchronous*) bersifat padat karya (*labour-intensive*), karena membantu pengguna perpustakaan membutuhkan banyak waktu. Walaupun secara administrasi bisa saja manajer melakukan mutasi (*turnover*) staf dari pengolahan ke layanan. Dalam prakteknya, secara informal staf pengolahan juga

berkomunikasi dan membantu staf layanan untuk menyelesaikan permintaan pengguna yang cukup rumit. Maka evaluasi dari penempatan staf harus terus diperhatikan dari sisi perekrutan awal atau peningkatan kompetensi dengan pelatihan yang rutin.

Menurut Lankes dan Kasowitz (1998), pelatihan mengacu pada persiapan yang direncanakan dari individu yang terlibat dalam penciptaan, pemeliharaan, dan pengoperasian layanan referensi virtual tertentu. Perpustakaan harus mengembangkan dan mengintegrasikan program pelatihan untuk stafnya yang bekerja dengan layanan referensi digital pada saat implementasi dan sepanjang periode menawarkan layanan. Luo (2009) mengidentifikasi kebutuhan pelatihan untuk pustakawan yang bekerja dengan layanan referensi virtual salah satunya dengan cara pendampingan (*mentoring*) berkaitan dengan membimbing dan memberikan bantuan pribadi kepada pustakawan yang tidak memiliki cukup pengalaman dan paparan layanan referensi digital oleh pustakawan yang lebih berpengalaman. Metode ini bisa menjadi salah satu solusi karena sulitnya koordinator membuat jadwal pelatihan yang terpadu.

Peran instruksional yang mencakup kemampuan untuk mengambil peran instruksional untuk mendidik pengguna untuk meningkatkan tingkat literasi informasinya dan kemampuan untuk memberikan instruksi rekan kepada kolega dalam memperoleh keterampilan pada referensi *chat* dalam panduan IFLA (2002) menjadi kekurangan yang dirasakan cukup terlihat dalam memberikannya. Staf layanan lebih banyak merespon permintaan-permintaan pengguna mengenai kebutuhan materi audio visualnya.

d. Rencana ke Depan untuk Layanan Referensi Virtual

Studi ini ingin mengetahui rencana masa depan untuk layanan referensi virtual di DLC Metro TV. Pertanyaan kepada koordinator layanan, "Apa rencana masa depan untuk layanan referensi virtualnya setelah kondisi kerja normal kembali?" sebagai evaluasi dan refleksi dari studi kasus ini. Bahwa tanggapan dari koordinator belum ada tindak lanjut pada tahap ini dengan kondisi pekerjaan layanan secara khusus dan produksi redaksi secara umum saat ini yang serba terbatas. Keterbatasan koordinasi sedikit banyak terhambat karena tidak bisa *meeting* regular seperti biasanya dengan berbagai bidang. Begitu juga dengan program *training* yang

sudah direncanakan dan harus dijadwalkan ulang masih belum ada pembahasan lebih lanjut. Layanan DLC Metro TV masih berfokus kepada pemenuhan dan pemaksimalan jadwal jaga (*shift*) antara bekerja di kantor dan di rumah agar sesuai dengan instruksi dari manajemen untuk tetap produktif dengan menerapkan protokol kesehatan yang sudah ditetapkan.

Layanan referensi virtual perlu dievaluasi secara teratur tanpa melihat kondisi khusus untuk melakukannya (Lankes dan Kasowitz, 1998). Menurut Kuruppu (2007), evaluasi layanan referensi virtual juga perlu menjadi proses yang sedang berlangsung (*on-going process*) dan merupakan bagian integral dari layanan untuk memahami bagaimana layanan digunakan. Evaluasi adalah alat penting untuk memberikan umpan balik ke perpustakaan. Umpan balik semacam itu membantu meningkatkan layanan kepada pengguna, meningkatkan proses pengiriman layanan, dan membenarkan manfaat layanan bagi para pembuat keputusan (Lankes dan Kasowitz, 1998).

#### **4. KESIMPULAN**

Banyak kendala yang dihadapi oleh bagian layanan DLC Metro TV dalam menerapkan layanan referensi virtualnya via *chat* selama *work from home*. Kondisi darurat menyebabkan tidak adanya kebijakan dan panduan umum dalam bekerja untuk melayani pengguna pada masa PSBB ini. Walaupun sebenarnya kebijakan dan panduan tertulis berupa SOP atau yang lainnya tidak pernah dibuat oleh pembuat kebijakan di DLC Metro TV, instruksi banyak berupa instruksi langsung dengan lisan dari atas ke bawahan. Kebijakan penempatan staf tidak terlalu ideal dengan kurangnya staf untuk jadwal jaga selama 24 jam dan kompetensi dari latar belakang pendidikannya. Selama melayani permintaan materi audio visual dari pengguna, koordinator atau pustakawan senior yang berkompentensi lebih tidak melakukan evaluasi dari hasil pencarian yang dikirimkan kepada pengguna tersebut. Komplain dari ketidakpuasan pengguna tidak dijadikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan pengetahuan konten materi audio visual yang dimiliki Metro TV.

Layanan referensi virtual seharusnya menjadi keunggulan yang dimiliki DLC Metro TV baik untuk keperluan internal produksinya maupun keperluan penelitian dan komersial lainnya. Panduan referensi virtual dari IFLA dan RUSA tidak bisa seluruhnya diterapkan dalam DLC Metro TV sebagai perpustakaan khusus karena jauh dari lingkungan ilmiah seperti perpustakaan umum dan universitas yang banyak menjadi rujukan untuk kegiatan penelitian

penggunanya. Perpustakaan Metro TV hanya memiliki sumber audio visual sebagai hasil dari dokumentasi kegiatan bisnis utamanya yang selanjutnya akan disirkulasikan kembali untuk menunjang bisnis tersebut. Pedoman layanan referensi virtual akan sangat membantu baik bagi perpustakaan yang baru akan memulai maupun bagi perpustakaan yang sudah menyelenggarakan layanan referensi virtual. Terlebih belum ada titik terang dari berakhirnya masa pandemi covid-19 (apakah akan menjadi *new normal life* untuk DLC Metro TV), membuat keputusan dari hasil evaluasi kerja pada saat ini tentu akan bermanfaat di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Berube, L. (2003). Digital reference overview. an issue paper from the Networked Services Policy Task Group. 14 Maret 2020 <https://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/>
- Francoeur, S. (2001). An analytical survey of chat reference services. *Reference Services Review*. 29(3):189-203.
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2002). IFLA Digital Reference Guidelines. 14 Maret 2020. <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf>
- Kern, M.K. (2009). *Virtual reference best practices: tailoring services to your library*. Chicago: American Library Association.
- Kumara, Prasana dan Divyananda (2017). Determinants of Television Media Libraries' Use, Collections, and Services among the Television Media Professionals in Bengaluru: A Study. *Journal of Library & Information Science*. 7(1).
- Lankes, R. David (2004). *The Roles of Digital Reference in a Digital Library Environment*. Commissioned white paper for the International Conference of Digital Library-Advance the Efficiency of Knowledge  
<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.548.166&rep=rep1&type=p>
- Lankes, R.D. and Kasowitz, A.S. (1998). *The AskA, Starter Kit: How to Build and Maintain Digital Reference Services*. Cleaning House on Information and Technology. New York, NY.
- Luo, L. (2007). Chat reference competencies: identification from a literature review and librarians interviews. *Reference Service Review*. 35(2):195-209.
- Luo, L. (2008). Toward sustaining professional development: identifying essential competencies for chat reference service", *Library & Information Science Research*. 30(2):298-311.
- Luo, L. (2009). Effective training for chat reference personnel: an exploratory study. *Library &*

- Information Science Research. 31(2):210-224.
- Margariti, S. and Chowdhury, G. (2004) Digital reference services: a snapshot of the current practices in Scottish libraries. *Library Review*. 54 (1):50-60.
- Moyo, L.M. (2006). Virtual reference services and instruction. *The Reference Librarian*. 46(95/96):213-230.
- Pomerantz, J., Nicholson, S., Belanger, Y. and Lankes, R.D. (2004), The current state of digital reference: validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services. *Information Processing and Management*. 40(2):347-363.
- Prihatsanti, Unika et al. (2018). Menggunakan studi kasus sebagai metode ilmiah dalam psikologi. *Buletin Psikologi*. 26(2):126-136.
- Radford, M. L. (2006). Encountering virtual users: A qualitative investigation of interpersonal communication in chat reference. *Journal of the American Association for Information Science and Technology*. 57(8):1046–1059.
- Reference and User Services Association (2004). Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. Retrieved September 20, 2005, from. <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/virtrefguidelines.htm>
- Referenceand User Services Association (2004). Guidelines For Behavioral Performance Of reference and information service providers. 15 Maret 2020. <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/referenceguide/guidelinesbehavioral.htm>
- Shachaf, Pnina dan Horowitz, Sarah M. (2008) Virtual reference evaluation: Adherence to RUSA behaviour guidelines and IFLA digital reference guidelines. *Library & Information Science Research* 30(2008):122–137
- Uutoni, Wilhelm (2018). Providing digital reference services: a Namibian case study. *Information and Learning Science*. 119(5/6):342-356.

