

INTISARI

Fenomena digitalisasi layanan referensi di Perpustakaan UI telah berlangsung lebih dari satu dasawarsa. Keberadaan teknologi informasi dan komunikasi di era digital yang diimplementasikan di Perpustakaan UI telah mendobrak batasan jarak dan waktu layanan perpustakaan. Fitur *remote access* yang difasilitasi oleh Perpustakaan UI memudahkan pemustaka dan pengelola perpustakaan ketika menyelesaikan tugas-tugasnya. Fokus penelitian ini pada bagaimana transformasi layanan referensi dari konvensional atau manual ke digital yang membentuk kompleksitas relasi manusia dan teknologi, relasi kuasa antara pemustaka dan pustakawan, serta diantara pengelola perpustakaan, dalam bingkai kajian ekonomi politik oleh Vincent Mosco (2009). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif, dan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara secara langsung dan melalui *email*. Informan dalam penelitian ini adalah pustakawan layanan referensi, mahasiswa S3, dan para guru besar. Dalam kerangka teori ekonomi politik Mosco, praktik komodifikasi, spesialisasi, dan strukturasi juga terjadi dalam layanan referensi di Perpustakaan UI. Komodifikasi pengguna layanan referensi Perpustakaan UI adalah bentuk implementasi komodifikasi khalayak menurut Mosco. Tata kelola website Perpustakaan UI merupakan bentuk praktik komodifikasi media dalam teori ekonomi politik Mosco. Praktik komodifikasi khalayak dan media di Perpustakaan UI merupakan modal yang digunakan pengelola untuk meningkatkan layanan kepada pemustaka dan juga eksistensi diri pengelola kepada pimpinan universitas. Praktik spesialisasi dalam tata kelola Perpustakaan UI telah membentuk ulang relasi kuasa antara pemustaka dan pustakawan. Pustakawan pada era digitalisasi menjadi sub ordinat yang sibuk melayani kebutuhan pemustaka dan pimpinan Perpustakaan, bahkan merasa tertindas dengan timbunan pekerjaan. Praktik strukturasi di kalangan pengelola Perpustakaan UI dilakukan dengan saling menunjukkan kinerja terbaik agen-agenya. Tanpa disadari unjuk kinerja terbaik para agen telah membantu menegakkan struktur di bagian layanan referensi. Kepala perpustakaan juga menunjukkan modal simboliknya kepada pemustaka dan staf perpustakaan dalam membangun jaringan di lingkungan petinggi UI. Transformasi layanan referensi di Perpustakaan UI dalam bingkai kajian ekonomi politik Mosco menunjukkan bahwa dalam koridor tata kelola perpustakaan terdapat agen-agen yang bergerak untuk mencapai kepentingan masing-masing tetapi tetap dapat menegakkan struktur layanan referensi untuk mendukung visi universitas.

Kata kunci: Layanan referensi, Layanan referensi digital, Komodifikasi, Transformasi perpustakaan.

ABSTRACT

The phenomenon of digital reference services in Universitas Indonesia (UI) Library has been delivered for more than a decade. Information and communications technology (ICTs) in the digital era implemented in UI Library has broken the barriers of distance and time of library services. The remote access feature facilitated by the UI Library makes it easy for library users and managers to complete their tasks. The focus of this research is on how the transformation of reference services from conventional or manual to digital creates the complexity of human and technological relationships, power relations between librarians and library users, as well as among librarians, in the frame of political economic studies by Vincent Mosco (2009). This research was conducted by using descriptive qualitative approach, and case study method. Data are collected through interview and via email. Informants in this study are reference service librarians, S3 students, and professors. Within the framework of Mosco's political economy theory, the practice of commodification, spatialization, and structuration also occurs in reference services in the UI Library. Commodification of UI Library reference service users is a form of commodity implementation according to Mosco. While the UI Library's website is a form of media commodification practice in Mosco's political economy theory. The practice of commodification of audiences and media in UI Library is the capital that managers use to improve the service to the users and the self-existence of the manager himself as well to the university leaders. The practice of spatialization in the management of UI Library has reshaped power relations between librarians and library users. Librarians in the digital era become subordinates who are busy serving the needs of library users and the benefits of the Head of the Library, they even feel oppressed with their burdens of library services. Structural practice among UI Library managers is done by showing their best performance. The best performance performed by all agents has helped to uphold the structure in the reference services section. The head of library also shows symbolic capital to library and library staff in building network within UI managers such as Rector, vice-rectors, Deans, and Directors. The transformation of reference services in the UI Library within the framework of Mosco's political economy study shows that within the corridor of library management, there are agents that work to achieve their individual interests but can still enforce the structure of reference services to support the university's vision.

Keywords: Library Reference Service, Commodification, Library Transformation, Reference Digital Library.