

**ANALISIS LAYANAN PEMESANAN BAHAN PUSTAKA SECARA ONLINE DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SATYA WACANA SALATIGA**

Oleh : Teddy Veffritama, Heriyanto,S.Sos., M.IM*

Email: veffri22@gmail.com

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang

Abstrak

Judul penelitian ini adalah Analisis Layanan Pemesanan Bahan Pustaka Secara *Online* di Perpustakaan Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. Perpustakaan Universitas Kristen Satya Wacana (UKSW) Salatiga. Penelitian bertujuan untuk menganalisis layanan pemesanan *online* dengan beberapa kriteria yaitu bahan pustaka yang dilayankan, website perpustakaan, kebijakan sirkulasi dan pustakawan perpustakaan UKSW. Ada 9 informan yang diwawancarai. Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan seperti: Buku yang sering dipesan adalah buku yang tergolong ‘terbatas’ dan banyak di pinjam oleh pemustaka. Beberapa informan mengaku memesan buku-buku tentang materi kuliah. Dengan adanya layanan pemesanan secara *online* pemustaka dapat mengakses layanan perpustakaan secara mandiri. Namun peran pustakawan tetap dibutuhkan para pemustaka untuk membantu melakukan pemesanan dan juga memberi kabar pada saat buku bisa di ambil. Tampilan web yang masih sederhana ditinjau dari warna dan bentuk penyajian informasi memengaruhi pemustaka dalam mengunjungi halaman web perpustakaan. Keberadaan web yang menggunakan bahasa Inggris diketahui memperlambat pemahaman pemustaka dalam mengakses layanan perpustakaan secara *online* seperti pada layanan pemesanan. Ada beberapa kebijakan yang menurut informan kurang baik yaitu pemblokiran ID pengguna saat denda sudah mencapai lima puluh ribu, waktu pinjam terlalu lama sehingga membuat waktu tunggu pemesanan lebih lama. Ada beberapa kendala yang disampaikan informan yaitu kurangnya pemberitahuan atau konfirmasi bahwa buku bisa diambil, tidak bisa melakukan perpanjangan peminjaman karena buku sudah di pesan, dan waktu tunggu lama karena masa peminjaman untuk mahasiswa S1 dan S2 21 hari, mahasiswa S3 30 hari dan Dosen 180 hari.

Kata kunci: Pemesanan bahan pustaka secara online, layanan perpustakaan secara online UKSW

Abstract

The title of this research is the Analysis of Online Reservation for Library Resources in the Satya Wacana Christian University, Salatiga. The purpose of this study was to analyze the online booking service with some criterias: library resources, its website, circulation policies and the librarians that operate the service. This research is a qualitative with descriptive-qualitative analysis techniques. Nine informants were chosen as informants by some criterias. The study shows some findings that are the most borrowed books as limited books and most requested by the students, which is textbooks. By the online reservation the library user can access library services independently. Although the students are able to access the web independently the librarian is still needed to help user to reserve and to confirm when the books ready to collect. The web interface looks simple and easy to follow, however as the instructions are in English the informants found a bit difficult to follow. There are some policies that are not user friendly, according to the informants. For example, the blocking of students borrowing right when their books fines reach fifty thousand.

Key words: Library Materials Online Booking Services, UKSW Library

1. Pendahuluan

Teknologi internet telah merambah pada dunia perpustakaan. Salah satu contohnya adalah mulai diaplikasikannya kegiatan operasional perpustakaan melalui halaman web di internet. Dengan portal web tersebut segala kebutuhan untuk interaksi antara pengguna dan pustakawan dilaksanakan. Internet merupakan hubungan antara berbagai jenis komputer dan jaringan di dunia yang berbeda sistem operasi maupun aplikasinya. (Wahyu Supriyanto, 2008: 120). Teknologi internet menghubungkan pengguna dengan perpustakaan, sehingga informasi dapat diakses selama pengguna terhubung dengan jaringan internet. Dengan demikian layanan perpustakaan dapat lebih dekat dengan pengguna.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan di perpustakaan Universitas Satya Wacana, penulis mendapati layanan peminjaman secara *Online* melalui website atau sistem yang telah dipakai perpustakaan UKSW. Website Perpustakaan UKSW dapat dikunjungi melalui <http://library.uksw.edu>, khusus untuk dapat mengakses layanan peminjaman terlebih dulu mahasiswa atau dosen dan semua pegawai untuk Login, karena layanan tersebut hanya dapat dilakukan oleh masyarakat di lingkungan civitas akademika UKSW saja. Setelah masuk atau login mahasiswa dapat melihat data buku yang telah dipinjam dan juga informasi *out of date* dari peminjaman buku lengkap dengan informasi denda yang diterima jika terlambat dalam mengembalikan buku. Bisa juga mahasiswa melakukan perpanjangan peminjaman dengan syarat sebelum memasuki tanggal pengembalian.

Begitulah sedikit gambaran layanan peminjaman yang dapat diakses melalui *Online* di perpustakaan UKSW. Dari fenomena tersebut peneliti tertarik untuk meneliti layanan pemesanan yang ada di perpustakaan UKSW. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis layanan pemesanan bahan pustaka secara online di perpustakaan Universitas Kristen Satya Wacana kota Salatiga berdasarkan beberapa kriteria, yaitu bahan pustaka, website, kebijakan sirkulasi, dan pustakawan

2. Landasan teori

2.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam periode ini perpustakaan perguruan tinggi semakin memaksimalkan perannya dalam penyajian informasi melalui media internet. Hal tersebut dilakukan karena adanya dorongan dari kemajuan teknologi. Apalagi perpustakaan perguruan tinggi juga harus melaksanakan fungsinya sebagai penunjang kegiatan belajar mengajar dan membantu mencapai tujuan perguruan tinggi yang disebut Tri Dharma Perguruan Tinggi. Seperti yang dijelaskan oleh para ahli sebagai berikut:

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yang disebut tridharma Perguruan tinggi yang meliputi Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Masyarakat (sulistyio-Basuki, 1991:51).

Selain pengertian di atas, perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis yang bersama-sama dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayankan sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya (Yuniwati Yuven, 2010).

Definisi lain mengungkapkan bahwa, Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari perguruan tinggi tempat dia bernaung yang tujuannya harus sejalan dengan tujuan perguruan tinggi yang disebut Tri Dharma Perguruan Tinggi (Agus Sutoyo dan joko Santoso, 2001: 188-189).

2.1.1. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi disebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi dalam kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat (Tri Hardiningtyas, 2008). Secara umum tujuan yang dimaksud dalam pengertian di atas disebut dengan tri dharma perguruan tinggi yang meliputi bidang :

- a. Pendidikan : yaitu dengan mengumpulkan/mengadakan, mengolah, menyimpan, menyajikan, menyebarluaskan informasi untuk dosen dan mahasiswa sesuai kurikulum yang berlaku.
- b. Penelitian : yaitu dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan, menyebarluaskan informasi bagi peneliti dalam atau luar institusi.
- c. Pengabdian masyarakat : yaitu dengan mengumpulkan/mengadakan, mengolah, menyimpan, menyajikan, menyebarluaskan informasi bagi masyarakat.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi. Bahwa tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang segala bentuk program – program yang diselenggarakan perguruan tinggi tersebut berdasarkan tridharma perguruan tinggi, sarana penunjang teknis kegiatan civitas akademika dan menyediakan informasi dari perguruan tinggi tersebut. Dan pada dasarnya tugas perpustakaan perguruan tinggi secara umum adalah menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah dan merawat pustaka serta mendayagunakan untuk kepentingan civitas akademika pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.

2.1.2. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam rangka menunjang kegiatan tri dharma perguruan tinggi, maka perpustakaan diberi beberapa fungsi di antaranya; fungsi edukasi, sumber informasi, penunjang riset, rekreasi, publikasi, deposit, dan interpretasi informasi (Tri Hardiningtyas, 2008). Sedangkan fungsi perpustakaan perguruan tinggi sebenarnya sama seperti keberadaan perpustakaan secara umum. Perlu diketahui ada banyak fungsi perpustakaan seperti fungsi edukasi, informasi, rekreasi dan lain sebagainya. Namun fungsi perpustakaan perguruan tinggi dikembangkan sesuai dengan visi dan misi perpustakaan tersebut. Sehingga mungkin pengembangannya tidak mencakup semua fungsi perpustakaan secara umum. Dapat dilihat secara tidak sadar bahwa perpustakaan perguruan tinggi sekarang ini banyak yang berlomba-lomba untuk menyebarluaskan koleksi yang dihasilkan dari

kegiatan akademiknya. Penyebarluasan tersebut tentunya dengan menggunakan media yang mudah diakses oleh masyarakat pada umumnya. Koleksi ini adalah koleksi yang sudah dipindah ke bentuk digital seperti makalah, jurnal, thesis, dan bentuk laporan lainnya.

Agar masyarakat dapat lebih mudah menemukan koleksi tersebut, perpustakaan mengembangkan layanannya yang disebut Perpustakaan Digital. Menurut Wahyu Supriyanto dan Ahmad Muhsin (2008:31) Perpustakaan Digital adalah sebuah system yang memiliki berbagai layanan dan obyek informasi yang mendukung akses objek informasi tersebut melalui perangkat digital. Perpustakaan digital yang juga biasa disebut perpustakaan elektronik ini akan lebih maksimal jika terhubung jaringan internet. Jaringan inilah yang akan memberikan kesempatan yang luas untuk mengakses lembaga yang menyediakan informasi secara digital sehingga muncul istilah perpustakaan tanpa dinding. Munculnya Perpustakaan digital ini sangat membantu mempermudah pekerjaan yang ada di perpustakaan seperti pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, sirkulasi, pengelolaan anggota, statistik dan sebagainya. Mengapa demikian, karena perpustakaan digital memakai *software* yang memiliki fasilitas sistem untuk mengintegrasikan pekerjaan perpustakaan. Oleh sebab itu perpustakaan digital memiliki banyak manfaat seperti media penyebaran pengetahuan, untuk penyimpanan, perawatan, media promosi dan juga mencegah duplikasi dan plagiat. Dan keunggulan perpustakaan digital yang dapat dirasakan yaitu layanan jarak jauh, aksesnya mudah, murah, dan jaringan yang bersifat global.

2.2. Layanan Perpustakaan

Kegiatan di perpustakaan tidak lepas dari layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan hal utama yang akan dilihat oleh para pengguna. Disinilah mengapa layanan perpustakaan sangat berorientasi pada penggunaannya. Adanya banyak jenis layanan di perpustakaan juga dipengaruhi oleh kebutuhan pengguna.

Layanan di perpustakaan secara teknis terbagi dalam 3 kategori

1. Layanan Teknis: Layanan ini biasanya berupa pengadaan dan pengolahan bahan

- pustaka, serta menginformasikan bahan pustaka yang telah diolah, serta ketersediaan berbagai fasilitas penunjang lainnya.
2. **Layanan Pemakai:** Biasanya layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan yaitu: Sirkulasi, Skripsi, Referensi, Reserve, OPAC, Internet, Multi Media dan lain sebagainya.
 3. **Layanan Administrasi:** Layanan Administrasi terdiri dari dua kategori, yaitu layanan untuk administrasi perpustakaan/staf perpustakaan dan administrasi untuk pengguna perpustakaan, jenis layanan biasanya berupa surat menyurat dan pengarsipan dokumen (Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia, 2012).

Layanan perpustakaan semakin berkembang pesat dengan didorong adanya perkembangan teknologi informasi dan juga tuntutan dari adanya kebutuhan pengguna. Penggunaan teknologi informasi di perpustakaan sangat menunjang kegiatan di perpustakaan terutama pada layanan perpustakaan. Berbagai aplikasi dan sistem yang ada kini menjadi ujung tombak perpustakaan. Penerapan teknologi informasi ini digunakan pada beberapa titik layanan seperti OPAC (*Online Public Access Catalog*), sirkulasi, pengadaan atau pengolahan, *digital library*, administrasi, internet, dan *hot spot*.

2.2.1. Layanan Sirkulasi

Salah satu kegiatan utama jasa perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi sering kali dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemakai serta paling sering digunakan pemakai. Karenanya untuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan. Berikut beberapa pekerjaan yang dilakukan di layanan sirkulasi perpustakaan.

1. Pendaftaran anggota, yaitu dengan cara mengisi formulir dan menyerahkan kartu identitas yang masih berlaku biasanya seperti KTP atau KTM jika didalam sebuah

- civitas akademika. Pendaftaran ini biasanya juga di ikuti pembuatan kartu anggota.
2. Peminjaman, pengembalian buku serta perpanjangan waktu peminjaman.
 3. Memberi peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.
 4. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan.
 5. Membuat statistika peminjaman buku (sulistyono-Basuki,1993:257-259).

Peminjaman buku merupakan layanan yang paling utama pada setiap perpustakaan. Namun dengan berkembangnya jaman, layanan peminjaman tidak lagi ditempuh dan dilakukan secara tradisional saja seperti biasanya. Saat ini untuk meminjam koleksi perpustakaan (buku teks) juga bisa melalui pemesanan terlebih dahulu. Hal ini dilakukan agar memudahkan pemustaka untuk lebih cepat menemukan bukunya, karena terkadang ketika mencari buku langsung di perpustakaan seseorang cenderung lama untuk menemukan buku tersebut karena mungkin buku tersebut masih dipinjam atau masih dalam keadaan konservasi. Dan layanan pemesanan ini sangat cocok untuk seseorang yang mempunyai kegiatan yang padat dan tidak punya banyak waktu luang untuk datang ke perpustakaan.

Pemesanan dilakukan bukan dengan cara tradisional dengan datang ke perpustakaan lalu kemudian memesan kepada petugas atau pustakawan melalui formulir. Kemajuan teknologi sudah mempengaruhi keberadaan perpustakaan di masa digital sekarang ini. Perpustakaan bisa lebih dekat dengan masyarakat dengan adanya perpustakaan digital berbasis web yang dapat diakses dimana saja, kapan saja dan oleh siapa saja karena terhubung dengan jaringan internet. Fitur layanan pemesanan ini termasuk dalam layanan sirkulasi. Untuk dapat mengakses layanan ini tentu saja melalui login sebagai anggota yang sudah terdaftar. Selain fitur pemesanan, fitur yang ada di layanan sirkulasi adalah peminjaman, pengembalian, denda, perpanjangan buku, dan lainnya yang tentunya saling berkaitan fungsinya.

2.2.2. Internet

Internet sebenarnya merupakan contoh sebuah jaringan komputer. Jaringan ini menghubungkan jutaan komputer yang tersebar diseluruh dunia (Abdul

kadir dan Triwahyuni, 2003:444). Ada beberapa klasifikasi jaringan komputer yang ditinjau dari rentang geografis yaitu : LAN (*Local area network*), MAN (*Metropolitan area network*), dan WAN (*Wide area network*).

Internet adalah jaringan tanpa batas yang cakupannya sangat luas sehingga muncul istilah *World Wide Web* (WWW) atau Web.Web merupakan sumber daya internet yang sangat populer dan dapat digunakan untuk memperoleh informasi atau bahkan melakukan transaksi pembelian. Web menggunakan protokol yang disebut HTTP (*hyperText Transfer Protocol*) yang berjalan pada IP (*Internet Protocol*). Maka dari itu dengan munculnya Web sekarang mendorong banyak perusahaan dan instansi yang memakai aplikasi berbasis web untuk kepentingannya. Kita ambil contoh salah satunya yaitu perpustakaan. Perpustakaan memiliki banyak pekerjaan atau tugas yang harus dikerjakan menggunakan sebuah teknologi informasi. Komputer adalah satu perangkat keras yang wajib ada didalam setiap pekerjaan perpustakaan. Tentunya didukung dengan sebuah software yang memiliki fasilitas sistem pengolahan data yang mendukung pekerjaan perpustakaan. Dari sinilah muncul istilah yang dikenal dengan perpustakaan digital.

2.2.3. Pemesanan Online

Dalam kamus besar bahasa Indonesia Pemesanan berasal dari kata “pesan” yang memiliki arti perintah, nasihat, permintaan, amanat yang disampaikan lewat orang lain .Pemesanan sendiri adalah proses pembuatan, cara memesan atau memesankan. Pemesanan merupakan salah satu aktifitas dalam sebuah perpustakaan yang dilakukan oleh anggota perpustakaan tersebut.

Kemajuan teknologi sekarang ini memungkinkan pemesanan tidak hanya dapat dilakukan jika pengguna atau anggota perpustakaan dan pustakawan bertatap langsung, tetapi dapat dilakukan dari jarak jauh sekalipun, misalnya dengan menggunakan *E-commerce*, yaitu sistem pemesanan buku lewat internet (*online*). Pemesanan secara *online* ada dalam layanan perpustakaan berbasis web yang sekarang sudah banyak diterapkan oleh lembaga perpustakaan secara global. Penyajian perpustakaan berbasis web

ini memberikan layanan yang dapat di akses oleh masyarakat pemakai khususnya yang menjadi anggota dan pengelola perpustakaan. Selain fitur pemesanan, ada banyak fitur yang berada dalam perpustakaan berbasis web.

3. Metode penelitian

3.1. Desain dan jenis penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang akan dilakukan peneliti, desain penelitian yang digunakan peneliti adalah desain penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, kepercayaan orang yang akan diteliti. Dari permasalahan yang di angkat, peneliti akan menganalisis pendapat orang mengenai layanan pemesanan bahan pustaka secara online di sebuah perpustakaan. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan alat-alat yang mewakili jumlah, intensitas atau frekuensi. Peneliti menggunakan dirinya sendiri sebagai perangkat penelitian, mengupayakan kedekatan dan keakraban antara dirinya dengan obyek maupun subyek penelitiannya yaitu tentang layanan pemesanan bahan pustaka secara *online* di perpustakaan.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas tersebut ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu (Bungin, 2010:68).

Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu cara penentuan informan yang ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria atau pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini, pemilihan informan didasarkan kriteria yaitu Anggota perpustakaan, pemustaka yang telah melakukan pemesanan bahan pustaka secara *online* minimal 3 kali, pemustaka yang mengambil maupun yang tidak mengambil buku yang dipesan. Dan peneliti juga menambahkan pustakawan yang berhubungan langsung dengan layanan pemesanan secara *online* sebagai informan pendukung dalam penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan

Sebelum melakukan penelitian dilapangan penulis melakukan analisis untuk menentukan fokus penelitian. Namun, fokus penelitian tersebut hanya bersifat sementara dan dapat berkembang pada saat melakukan penelitian. Hasil yang diperoleh sebelum dilapangan adalah Perpustakaan Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga telah menerapkan layanan pemesanan bahan pustaka secara *online* melalui web perpustakaan. Penerapan layanan ini bertujuan untuk memudahkan pemustaka dalam meminjam koleksi perpustakaan.

4.1. Kriteria Informan

Kriteria informan dalam penelitian ini adalah pemustaka perpustakaan UKSW yang telah memanfaatkan layanan pemesanan bahan pustaka secara *online*. Media layanan yang digunakan pemustaka dalam memanfaatkan layanan ini adalah komputer yang berada di perpustakaan maupun di luar itu. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini yaitu:

1. Anggota perpustakaan Universitas Satya Wacana Salatiga.
2. Pemustaka yang telah melakukan pemesanan bahan pustaka secara *online* minimal 3 kali.
3. Pemustaka yang telah mengambil maupun yang tidak mengambil buku yang di pesan.
4. Pustakawan yang berhubungan langsung dengan layanan pemesanan secara *online*.

Dengan kriteria tersebut akan mempermudah penulis dalam menentukan pemustaka dan pustakawan untuk dijadikan informan. Dari kriteria di atas, penulis memilih 9 (Sembilan) nama yang sesuai, terdiri dari 7 pemustaka dan 2 pustakawan. Penulis memilih kesembilan nama tersebut untuk menjadi informan karena sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh penulis. Kemudian penulis melakukan wawancara dengan pemustaka dan pustakawan tersebut, dan dari hasil wawancara dijadikan dasar untuk menjawab masalah

penelitian yaitu mengenai layanan pemesanan bahan pustaka secara *online* dengan empat kriteria yaitu bahan pustaka, website, kebijakan sirkulasi, dan pustakawan.

4.2. Bahan Pustaka

Keadaan koleksi perpustakaan UKSW menurut mereka sudah terbilang baik. Hal itu disebabkan karena ada berbagai alasan seperti memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa secara akademik dan non akademik. Ada berbagai jenis koleksi yang bisa diakses seperti buku tercetak, koleksi dalam bentuk digital (CD, DVD dan lainnya). Pemustaka dapat meminjam 10 (sepuluh) buku dalam sekali peminjaman untuk mahasiswa S1, untuk mahasiswa S2 bisa meminjam sampai 20 buku, dan 30 buku untuk mahasiswa S3 dan dosen. Koleksi perpustakaan benar-benar dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka dengan adanya jumlah peminjaman yang banyak. Mahasiswa tidak menyiakan hal tersebut, seperti yang terlihat diruang sirkulasi banyak mahasiswa meminjam dan mengembalikan buku lebih dari 5 samapi 7 buku. Itu menandakan bahwa koleksi perpustakaan UKSW benar-benar dimanfaatkan para pemustakanya. Keberadaan layanan pemesanan buku, bukan berarti bahwa koleksi buku di perpustakaan UKSW kurang banyak, namun memang banyak pemustaka yang membutuhkan buku yang sama. Buku perpustakaan UKSW khususnya di sirkulasi banyak dibutuhkan mahasiswa saat mendapat tugas kuliah dari dosen.

4.3. Kebijakan Sirkulasi

Dari kegiatan wawancara yang sudah dilakukan kebijakan sirkulasi menurut para informan hampir semuanya tidak ada masalah dengan kebijakan yang sudah ditentukan. Menurut mereka kebijakan tersebut sudah dibuat dengan berbagai pertimbangan oleh pihak perpustakaan untuk memberikan layanan yang baik. Kebijakan yang dirasa kurang efektif adalah waktu lama peminjaman akan mempengaruhi waktu tunggu ketika melakukan pemesanan buku. Perlu di pertimbangkan kembali untuk waktu peminjaman yang diberikan kepada dosen, karena bukan berarti buku yang dibutuhkan dosen, tidak dibutuhkan mahasiswa. Dan apakah mungkin buku tersebut benar-benar akan digunakan secara terus menerus

selama 180 hari. Seharusnya pemberian waktu pinjam di sama ratakan agar tidak terjadi kesenjangan. Dari pihak perpustakaan sendiri sudah memikirkan hal itu. Menurut informan dari pihak perpustakaan, jika buku yang di pesan sangat dibutuhkan oleh pemustaka lain pihak perpustakaan akan melakukan pemanggilan kembali buku tersebut dengan menghubungi pemustaka yang sedang meminjam buku tersebut. Kebijakan tersebut merupakan hal yang perlu dilakukan untuk memberikan kepuasan pengguna dan berusaha menghargai pemustaka seperti ungkapan bahwa pelanggan adalah raja dan pemberi jasa siap melayani.

4.4. Pustakawan

Pustakawan mempunyai peran penting dalam upaya pemenuhan kebutuhan pengguna perpustakaan. Bagaimana pelayanan petugas perpustakaan, dan apakah pemustaka tetap membutuhkan bantuan dalam menggunakan layanan pemesanan online. Dengan pertanyaan diatas peneliti melakukan wawancara dengan informan yang sudah di pilih. Jika melihat jawaban dari pertanyaan sebelumnya, dalam layanan pemesanan peran petugas atau pustakawan bagian sirkulasi memberikan banyak informasi mengenai keberadaan layanan pemesanan kepada pemustaka. Peran petugas yang memberikan bimbingan kepada pemustaka benar-benar dibutuhkan oleh para pemustaka. Dengan bantuan bimbingan dari petugas dirasa lebih efektif seperti yang diungkapkan informan bernama Igede Jesico. Dengan adanya komunikasi antara petugas dan pemustaka hal itu menimbulkan kedekatan antara keduanya seperti yang diungkapkan informan bernama Nike Tri Herlinawati. Nike mengenal petugas perpustakaan karena sering meminta bantuan dari petugas untuk mencari buku dan juga memesan buku.

Peran pustakawan yang aktif tetap dibutuhkan walaupun layanan sudah diterapkan secara online. Pustakawan yang aktif adalah simbol bahwa perpustakaan siap melayani apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dengan begitu pemustaka yang masuk perpustakaan merasa nyaman ketika mendapat sambutan atau tanggapan baik dari pustakawan. Sehingga pemustaka tidak segan untuk meminta bantuan pustakawan pada saat membutuhkannya.

4.5. Website

Dari adanya layanan perpustakaan yang dilayanan secara *online* semua pemustaka akan membuka halaman website perpustakaan. halaman website perpustakaan dapat di akses melalui <http://library.uksw.edu>. Dengan layanan secara online pemustaka dapat berkunjung 24 jam dengan mengunjungi halaman web perpustakaan. Web perpustakaan UKSW harus terus dikembangkan dari segi informasi dan bentuk tampilannya agar dapat menarik perhatian positif terhadap pemustaka, dan dapat memberikan informasi dan layanan yang berkualitas.

Dari jawaban yang diberikan oleh informan hampir semua mengatakan sederhana karena memang pada saat awal membuka web perpustakaan peneliti juga berpandangan seperti itu. Dari segi warna dan bentuk huruf atau informasi yang ada masih kurang menarik. Informasi yang ditampilkan sudah bisa ditangkap oleh pemustaka yang mengunjungi. Namun isi informasi masih kurang informatif sehingga kurang menarik perhatian untuk membaca informasi yang telah disampaikan. Tidak adanya gambar atau foto yang ditampilkan juga mempengaruhi ketertarikan pemustaka dalam mengunjungi halaman web perpustakaan. Dalam proses akses layanan pemesanan penggunaan bahasa Inggris membuat beberapa pemustaka kurang memahaminya. Untuk mengatasi hal tersebut perpustakaan bisa mengganti bahasa yang digunakan dalam sistem yang di pakai. Atau jika di perlukan perpustakaan mengadakan pendidikan pemakai tentang tatacara pengaksesan layanan secara online khususnya pemesanan buku. Agar pemustaka dapat melakukan pemesanan secara mandiri bisa juga dengan menempelkan langkah-langkah pemesanan di setiap meja komputer (OPAC) yang digunakan untuk penelusuran bahan pustaka.

5. Penutup

5.1. Simpulan

Berikut kesimpulan dari hasil penelitian dengan judul: Analisis Layanan Pemesanan Bahan Pustaka Secara Online di Perpustakaan Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga:

- a. Layanan pemesanan bahan pustaka secara online sudah ada sejak tahun 2008 bersamaan penerapan sistem perpustakaan *sirsidynix symphony 3.2*. Buku yang sering dipesan adalah buku yang tergolong terbatas dan banyak di pinjam oleh pemustaka. Beberapa informan mengaku memesan buku-buku tentang materi kuliah.
- b. Dengan adanya layanan pemesanan secara online pemustaka dapat mengakses layanan perpustakaan secara mandiri. Walaupun dapat mengakses secara mandiri peran pustakawan tetap dibutuhkan para pemustaka untuk membantu melakukan pemesanan dan juga memberi kabar pada saat buku bisa di ambil.
- c. Tampilan web yang masih sederhana dilihat dari warna dan bentuk penyajian informasi mempengaruhi pemustaka dalam mengunjungi halaman web perpustakaan. Keberadaan web yang menggunakan bahasa Inggris dapat memperlambat pemahaman pemustaka dalam mengakses layanan perpustakaan secara online seperti pada layanan pemesanan.
- d. Ada beberapa kebijakan yang menurut informan kurang baik yaitu pemblokiran ID pengguna saat denda sudah mencapai lima puluh ribu. Waktu pinjam terlalu lama sehingga membuat waktu tunggu pemesanan cenderung lama. Jika buku yang di pesan sangat dibutuhkan oleh pemustaka, maka perpustakaan akan melakukan pemanggilan kembali buku tersebut dengan menghubungi pemustaka yang meminjam.

Ada beberapa kendala yang telah ditemukan pada layanan ini yaitu kurangnya pemberitahuan atau konfirmasi buku bisa diambil, tidak bisa melakukan perpanjangan peminjaman karena buku sudah di pesan, dan waktu tunggu lama karena masa peminjaman untuk mahasiswa S1 dan S2 21 hari, mahasiswa S3 30 hari dan Dosen 180 hari.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan simpulan diatas, maka peneliti memberikan saran untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi perpustakaan Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga dalam meningkatkan layanan pemesanan bahan pustaka secara online sehingga layanan pemesanan dapat digunakan oleh mahasiswa dengan efektif.

Berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Memaksimalkan layanan pemesanan dengan konfirmasi pemberitahuan melalui email dan SMS atau Telepon.
2. Agar pemustaka dapat mengetahui dan dapat melakukan pemesanan secara mandiri pihak perpustakaan bisa dengan menempelkan langkah-langkah pemesanan di setiap meja komputer (OPAC) yang digunakan untuk penelusuran bahan pustaka.
3. Memperbaharui tampilan web agar lebih menarik dan menggunakan bahasa yang lebih mudah dipahami oleh pemustaka

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. 2010. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- F. Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hardiningtyas, Tri. 2008. *Mengerti Perpustakaan (Perpustakaan Perguruan Tinggi)*. History.<http://pustaka.uns.ac.id/?opt=1001&menu=news&option=detail&nid=78> [30 April 2013]
- Kadir, Abdul dan Terra Ch. Triwahyuni. 2003. *Pengenalan Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi

- Pendit, Putu Laxman dkk.2007.*Perpustakaan Digital: Perspektif Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto
- Pendit, Putu Laxman. 2008. *Perpustakaan Digital dari A-Z*. Jakarta: Cita Karyakarsa Mandiri
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: FIB-UI.
- Sulistyo-Basuki.1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Supriyanto, wahyu. 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan: Strategi Perencanaan Perpustakaan Digital*. Yogyakarta : Kansius
- Sutoyo, Agus dan Joko Santoso. 2001. *Strategi dan Pemikiran Perpustakaan Visi Hernandono*. Jakarta: Sagung Seto
- Yuniwati, Yuven. *Perpustakaan Perguruan Tinggi Pedoman, Pengelolaan dan Standarisasi*. History.http://yuni_yuven.blog.undip.ac.id. [5 April 2013]