

# PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN BOOK DROP DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

TRI UTAMI

Pembimbing: Sri Ati

Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro

Jl. Prof.Soedarto, SH Tembalang Semarang 50269

[Triutami.utami71@gmail.com](mailto:Triutami.utami71@gmail.com)

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Persepsi Pemustaka terhadap Layanan *Book DROP* di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kinerja layanan *Book DROP (Book Digitized Reading Online Protocol)* yang terdapat di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, menjelaskan mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan *Book DROP* serta mendeskripsikan harapan dan saran pemustaka terhadap pengoperasian layanan *Book DROP*.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan jenisnya adalah studi kasus. Jumlah populasinya ada 529 orang. Penulis menetapkan informan dengan menggunakan cara *purposive sampling* dan *accidental sampling*. *Purposive sampling* berjumlah 3 orang, informan dipilih untuk mendapatkan informasi detail dari layanan *Book DROP* sedangkan *accidental sampling* berjumlah 10 orang, digunakan untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap layanan *Book DROP*. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara terstruktur dan observasi langsung.

Hasil dari penelitian ini menerangkan bahwa kinerja layanan *Book DROP* ternyata kurang efektif dan efisien bagi petugas perpustakaan. Fasilitas, pelayanan, dan layanan *Book DROP* menurut persepsi pemustaka sudah cukup baik dan memuaskan. Pemustaka berharap dan memberi saran agar layanan *Book DROP* dibuka kembali. Namun demikian, koleksi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta masih kurang, baik dari segi kuantitas maupun kualitas koleksi.

**Kata kunci : Layanan *Book DROP*, Persepsi pemustaka**

## **ABSTRACT**

*This research titled "Perceptions of user to the Book DROP service at the State Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta". The purpose of the research to describe how the performance of the Book DROP (Digitized Book Online Reading Protocol) service contained in the library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, describing the user perception of the Book DROP service and describes the expectations and suggestions of user on the operation of the Book DROP service.*

*This research is a qualitative research method was descriptive and case studies of its kind. Total population was 529 people. The author sets informants using purposive sampling and accidental sampling. Purposive sampling consists of 3 people, informants selected to obtain detailed information from the Book DROP service, while accidental sampling of about 10 people, is used to describe the user perception of the Book DROP service. Data collection methods used structured interviews and direct observation.*

*The results of this study explained that the performance of the Book DROP service is less effective and efficient for the librarian. The facilities, services, and Book DROP services according to user perception is quite good and satisfying. User hope and give suggestions for the Book DROP service reopened. However, the collection at the Library of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta is still less, in terms of both quantity and quality of the collection*

**Keywords: Book DROP Service, User Perception.**

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Penelitian

Perpustakaan merupakan sebuah lembaga pusat informasi yang berkembang seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi. Diera globalisasi, teknologi mampu memudahkan pekerjaan manusia bahkan hingga menggantikan peran manusia di bidang pekerjaan tertentu.

Penggunaan teknologi informasi menjanjikan suatu proses yang lebih efektif dan efisien daripada proses konvensional. Kemunculan teknologi identifikasi dapat meningkatkan kinerja layanan perpustakaan. Diantara teknologi tersebut terdapat teknologi *barcode* yang telah diterima dan diterapkan secara luas untuk mempercepat transaksi, pengelolaan koleksi dan data. Dalam perkembangan selanjutnya diperlukan teknologi baru dengan kinerja yang diharapkan lebih memuaskan, yaitu teknologi identifikasi dengan signal gelombang radio (RFID).

Dalam tahap pembangunan perpustakaan digital, perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta telah mengembangkan sistem pengembalian mandiri, yaitu pemustaka dapat mengembalikan sendiri buku yang dipinjamnya tanpa bantuan petugas. Pemustaka dibantu oleh sebuah mesin pengembalian mandiri berteknologi canggih yaitu mesin *Book DROP*.

Dalam penerapannya, tidak semua teknologi yang diaplikasikan di perpustakaan bisa tepat guna maupun berhasil guna. UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta saat ini sedang melakukan peningkatan layanan sirkulasi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Usahanya diawali dengan penggunaan mesin sirkulasi mandiri yang disebut *Book DROP* sebagai layanan pengembalian koleksi perpustakaan secara mandiri yang beroperasi sejak tahun 2008.

Penerapan mesin ini sekarang jarang dimanfaatkan oleh pemustakanya.

### Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah peneliti dapat mendeskripsikan bagaimana mesin *Book DROP* memberikan fungsinya bagi pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta dan bagaimana persepsi pemustaka terhadap Layanan *Book DROP* yang telah beroperasi sejak tahun 2008 di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

## TINJAUAN LITERATUR

### Persepsi

Menurut Suwarno (2009: 52) dalam bukunya yang berjudul Psikologi Perpustakaan, buku yang membahas pemakai dari sudut pandang pustakawan serta membekali psikologi sosial bagi pustakawan guna menghadapi pemakai yang beranekaragam keperluan, tingkah laku, sikap dan lain-lain. Dalam buku ini, pengertian persepsi adalah suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat didalam lapangan penginderaan seseorang.

Pengertian lain dari persepsi ada dalam buku yang berjudul Ilmu Komunikasi ditulis oleh Deddy Mulyana, buku ini membahas tentang segala macam fungsi, konteks, prinsip, jenis dan inti dari komunikasi. Persepsi meliputi penginderaan (sensasi) melalui alat-alat indra kita (yakni indra peraba, indra penglihatan, indra pencium, indra pengecap dan indra pendengar), *atensi*, dan *interpretasi* (Mulyana, 2001: 168).

Dari beberapa pengertian persepsi diatas, sebagai landasan teori persepsi yang dipakai dalam penelitian ini, penulis

menggunakan teori persepsi menurut Suwarno (2009: 52) persepsi adalah suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat didalam lapangan penginderaan seseorang.

Dalam buku yang sama, pengelompokan persepsi secara garis besar menurut Suwarno (2009: 53) adalah sebagai berikut:

- a. Persepsi mengenai benda  
Persepsi benda, obyek stimulusnya merupakan suatu hal atau benda yang nyata dan dapat diraba, dirasakan dan dapat diindera secara langsung. Unsur perantaranya terbatas seperti gelombang cahaya, gelombang suara, suhu dan gerakan lain yang umumnya merupakan gerakan fisik. Latar belakang pengalaman, budaya dan suasana psikologis yang berbeda juga membuat persepsi kita berbeda atas suatu objek (Mulyana, 2001: 175).
- b. Persepsi sosial  
Persepsi sosial bisa terjadi karena kontak secara tidak langsung seperti melalui cerita atau apa yang didengar dari orang lain, dari surat kabar, radio atau yang lainnya. Persepsi sosial stimulusnya tidak bisa diraba, dirasakan, dan hanya dapat ditangkap melalui penginderaan terhadap sejumlah petunjuk, misalnya: motif, emosi, sikap dan lainnya.

### ***Book DROP***

Pengertian *Book DROP* dalam 3M™ di website <http://www.multimedia.3m.com> yaitu *Book DROP is designed to be used both internally and externally to the library,*

*allowing books, CDs, DVDs, and magazines to be return safely and securely.* Artikel ini membahas tentang kelebihan-kelebihan yang akan didapatkan oleh pustakawan maupun pemustaka dengan menggunakan *Book DROP* serta keterangan fisik dari mesin *Book DROP*. *Book DROP* adalah kepanjangan dari *Book Digitized Reading Online Protocol* yang merupakan salah satu sarana dan prasarana disuatu perpustakaan.

### **METODE PENELITIAN**

Model penelitian yang akan peneliti gunakan adalah model studi kasus. Model ini memfokuskan pada kasus tertentu, menurut Creswell, dalam Herdiansyah (2011:76) studi kasus (*case study*) adalah model yang menekankan pada eksplorasi dari suatu “system yang terbatas” (*bounded system*) pada satu kasus atau beberapa kasus secara mendetail, disertai dengan penggalian data secara mendalam yang melibatkan beragam sumber informasi yang kaya akan konteks.

Populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah jumlah mahasiswa yang terdaftar meminjam dan mengembalikan buku di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga per harinya. Jumlah populasinya diambil dari hasil pembagian dari jumlah rata-rata peminjaman perbulan dibagi 30 hari, hasilnya yaitu 529,23333 atau dibulatkan menjadi 529 orang per hari. Seluruh sampel yang ada merupakan informan yang akan diwawancarai oleh peneliti. Dari keseluruhan jenis sampel, jadi jumlah sampel yang akan diambil oleh penulis adalah 13 informan.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Penulis akan menggunakan metode wawancara dan observasi untuk mendapatkan data primer. Data sekunder yang akan penulis gunakan

adalah data dari studi kepustakaan. Studi kepustakaan ini berupa data-data dari buku maupun *database*.

Metode analisis data yang dipakai adalah analisis deskriptif. Karena studi yang dilakukan peneliti sepenuhnya adalah deskriptif, jadi peneliti menganalisis datanya secara manual berdasarkan catatan-catatan yang telah terdata selama penelitian.

## PEMBAHASAN

### Latar Belakang Pemanfaatan Layanan *Book DROP*

*Book DROP* adalah sebuah mesin pengembalian buku yang otomatis bisa mendeteksi buku yang dikembalikan tanpa pemustaka harus bertemu dengan petugas perpustakaan. Berikut adalah beberapa alasan yang mendasari pengadaan mesin *Book DROP* di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta:

- a. Sebagai Penunjang untuk Menuju *The World Class Library*
- b. Menciptakan Konsep Layanan Mandiri
- c. Membantu kinerja petugas perpustakaan

### Kendala yang Dihadapi

Selama pengoperasian layanan *Book DROP* ada beberapa kendala yang muncul dan kendala ini akhirnya menjadi alasan kenapa layanan *Book DROP* sebaiknya dihentikan atau ditutup. Ada tiga faktor yang sering menjadi kendala dalam pengoperasian layanan *Book DROP*. Berikut adalah kedua faktor tersebut:

- a. Faktor dari Pemustaka sebagai Pengguna  
Berikut adalah kesalahan yang dilakukan pemustaka:

- a. Pemustaka memaksa masuk buku yang dipinjamnya, padahal pintu *Book DROP* belum terbuka.
  - b. Pemustaka sengaja mengembalikan koleksi yang terlambat melalui mesin *Book DROP*.
  - c. Pemustaka sengaja memasukkan satu tumpukan buku secara bersamaan, padahal seharusnya buku dimasukkan satu per satu.
- b. Faktor dari Mesin *Book DROP* sebagai Alat Pengembalian Mandiri  
Kondisi fisik mesin *Book DROP* yang memang konsepnya jauh dari *Book DROP* yang ada di luar negeri ternyata menjadi kendala juga dalam pengoperasiannya. *Book DROP* disini hanya memiliki 1 kantong untuk menampung buku yang dikembalikan sehingga apabila terlalu berat, mesin ini liftnya tidak kuat mengangkat beban dan bahkan sering rusak.
  - c. Faktor dari Petugas Perpustakaan  
Selain dari kedua faktor diatas, ternyata cara kerja mesin *Book DROP* masih mendua kalikan pekerjaan petugas terutama dilayanan sirkulasi. Mesin ini tidak bisa mendeteksi koleksi yang terlambat dan mesin ini juga tidak bisa mengaktifkan kembali buku yang telah dikembalikan sehingga buku yang dikembalikan lewat mesin ini belum bisa dilayankan.

### Solusi untuk Mengatasi Kendala yang Ada

- a. Faktor dari Pemustaka sebagai Pengguna  
Sikap pemustaka yang menggunakan mesin *Book DROP* dengan kasar dan tidak sesuai

aturan, sebaiknya perlu diperbaiki dengan mengadakan lagi sosialisasi bagi pemustaka agar mampu mengembalikan koleksi melalui mesin *Book DROP* dengan baik dan benar

b. Faktor dari Mesin *Book DROP* sebagai Mesin Pengembalian Mandiri

Selain dengan cara menurunkan satu unit mesin MPS yang sengaja disetting khusus untuk pengembalian, pihak Perpustakaan saat ini sedang meminta pihak Visicom untuk memperbaiki sistem dalam mesin *Book DROP* agar bisa tampilan dan cara kerjanya bisa seperti MPS yang secara otomatis bisa mengaktifkan koleksi yang sudah dikembalikan dan mengubah tampilan layar komputernya seperti mesin MPS.

c. Faktor dari Petugas Perpustakaan  
Petugasnya bisa ditambah, jadi bisa membantu menanggulangi masalah yang satu ini.

## Persepsi Pemustaka

Hampir semua narasumber menyatakan bahwa mereka puas dengan layanan *Book DROP* karena layanan ini sudah lumayan cepat, tepat dan tidak membuat mereka kesulitan. Karena hal ini sangat menguntungkan bagi pemustaka yang datang ke perpustakaan hanya untuk mengembalikan buku. Pemustaka tersebut tidak perlu naik ke lantai 3 untuk sekedar mengembalikan buku. Hal ini dapat pemustaka lakukan hanya dengan mengembalikan buku diluar gedung atau tepatnya didekat pintu masuk utama. Sedangkan beberapa narasumber menyatakan bahwa mereka kurang puas dengan layanan *Book DROP* karena terkadang saat mereka mengembalikan buku

menggunakan mesin *Book DROP*, buku tidak bisa terdeteksi oleh mesin sehingga mereka wajib lapor kembali ke petugas di meja *circulation desk*. Dari semua pernyataan yang ada, terdapat 1 Narasumber yang menyatakan bahwa dia tidak puas dengan layanan *Book DROP*, hal ini disampaikan oleh narasumber F. Berikut adalah kutipan dari pernyataan narasumber F:

Dalam kesesuaian kebutuhan dan keinginan terhadap layanan *Book DROP*, terdapat hamper semua Narasumber yang menyatakan bahwa keberadaan layanan *Book DROP* sangat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. Sedangkan 2 Narasumber menyatakan bahwa keberadaan layanan *Book DROP* tidak sesuai dengan keinginan maupun kebutuhan mereka, bahkan salah satu dari mereka menyatakan bahwa ada atau tidaknya layanan *Book DROP*, itu tidak ada pengaruhnya.

Selain dari segi kesesuaian terhadap kebutuhan dan keinginan pemustaka, reputasi suatu layanan juga disesuaikan adanya simpati pemustaka terhadap kebijakan penutupan layanan *Book DROP*. Hal ini diperkuat dengan bukti keberatan dari pemustaka akan kebijakan perpustakaan dalam menutup layanan *Book DROP*. Hal ini bisa dilihat dari daftar jawaban dan reduksi data:

Pemustaka sebenarnya tidak setuju dengan keputusan perpustakaan menutup layanan *Book DROP*, hal ini terlihat dari mayoritas jawaban narasumber yang menyatakan bahwa mereka tidak setuju dengan penutupan layanan ini. Hal ini dikarenakan sebenarnya mesin ini tidak rusak, jadi apabila ditutup itu berarti menyia-nyiakan peralatan yang berharga.

Terdapat beberapa narasumber menyatakan bahwa mereka tidak peduli

dengan kebijakan perpustakaan terhadap penutupan layanan *Book DROP*. Bagi mereka, apabila layanan *Book DROP* sudah tidak bermanfaat lagi sebaiknya ditutup saja, dan komputernya bisa dialihfungsikan.

Reputasi layanan *Book DROP* dapat dilihat dari cara mereka memahami prosedur pengembalian buku melalui mesin *Book DROP*. Pengetahuan ini biasanya mereka dapat saat mengikuti pendidikan pemakai bagi mahasiswa baru. Pemahaman pemustaka akan prosedur pengembalian melalui mesin *Book DROP* ternyata sangat bagus. Mereka mengerti semua kode lampu yang menyala dari biru ke hijau kemudian lampu merah untuk peringatan.

Mayoritas narasumber menyatakan bahwa mereka paham terhadap prosedur pengembalian melalui mesin *Book DROP* dan hanya 3 Narasumber yang menyatakan bahwa mereka tidak tahu cara yang benar melainkan mereka hanya mengikuti orang lain yang sedang mengembalikan.

Baik buruknya kinerja suatu layanan dapat dilihat dari frekuensi kerusakan atau masalah yang ditimbulkan saat pengoperasiannya. Layanan *Book DROP* ternyata kinerjanya kurang maksimal terbukti ada setengah dari seluruh narasumber yang menyatakan bahwa mereka sering mengalami kesulitan dan masalah saat mengembalikan buku melalui *Book DROP*. Karena ada beberapa pemustaka yang terkadang mengalami kesulitan dan masalah dalam pengembalian lewat mesin *Book DROP*. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh beberapa narasumber berikut ini:

Kinerja layanan *Book DROP* kurang maksimal, sering terjadi masalah dan kerusakan yang membuat layanan *Book DROP* menjadi ditutup. Terlepas dari hal tersebut, pemustaka masih tetap berkeinginan menggunakan layanan *Book DROP* untuk

transaksi pengembalian buku. Hal ini bisa dibuktikan dari frekuensi pemustaka yang pernah menggunakan *Book DROP* lebih dari 1 kali. Hal ini membuktikan bahwa, meskipun mesin *Book DROP* sering mengalami masalah, tetapi pemustaka tetap menggunakan mesin ini untuk pengembalian koleksi.

Narasumber menyarankan dan berharap bahwa layanan *Book DROP* harus dibuka kembali. Selain itu, narasumber juga memberikan beberapa saran seperti tersebut dibawah ini:

- a. Sistem dalam mesin *Book DROP* bisa dibuat lebih baik dan lebih mudah dalam memproses pengembalian.
- b. Jumlah mesin *Book DROP* sebaiknya ditambah dan diletakkan di tempat umum lainnya, jangan hanya di perpustakaan.
- c. Sistem dalam mesin *Book DROP* diperbaiki agar tampilan dan cara kerjanya seperti mesin MPS.

## KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Persepsi pemustaka terhadap layanan *Book DROP*  
Dalam hal ini, persepsi pemustaka dibagi menjadi beberapa item, yaitu:
  - Kepuasan Persepsi pemustaka mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan *Book DROP* adalah sudah lumayan puas. Hal ini dapat

dilihat dari pernyataan pengguna yang menunjukkan kepuasan mereka terhadap layanan *Book DROP*. Selain dari sudut pandang diatas, kepuasan juga dapat dilihat dari keberadaan mesin *Book DROP* yang sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pemustaka. Pemustaka merasa layanan *Book DROP* dapat membantu pemustaka agar tidak perlu waktu lama untuk masuk ke perpustakaan jika hanya ingin mengembalikan koleksi.

- Kinerja layanan

Persepsi pemustaka terhadap kinerja layanan *Book DROP* kurang maksimal. Pernyataan ini bisa dibuktikan dari beberapa jawaban narasumber yang menyatakan bahwa narasumber sering mengalami kendala dan masalah saat menggunakan layanan *Book DROP*. Kendaa yang sering dihadapi oleh pemustaka saat mengembalikan koleksi menggunakan mesin ini adalah kesulitan saat mendorong pintu untuk memasukkan koleksi dan koleksi yang dikembalikan sering tidak terdeteksi.

- Reputasi layanan

Persepsi pemustaka terhadap reputasi layanan *Book DROP* sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan pemustaka yang menyatakan keberatan mereka terhadap penutupan layanan *Book*

*DROP*. Pemustaka juga bersedia memahami prosedur pengembalian koleksi yang baik dan benar. Bagi pemustaka layanan *Book DROP* sudah sangat bagus, unik dan canggih.

- Harapan dan saran

Harapan dan saran pemustaka terhadap layanan *Book DROP* adalah layanan *Book DROP* sebaiknya dibuka kembali dengan sistem dan tampilan yang lebih canggih dan terkendali. Selain itu, mesin *Book DROP* sebaiknya ditambah kuantitasnya dan

diletakkan secara terpisah di tempat umum lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anindhita, Rinda. 2011. *Persepsi Pemustaka terhadap Pencitraan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Agung Semarang. Skripsi Sarjana (S1). Semarang: Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.*
- Arikunto, Suharsini. 1997. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis.* Jakarta: Rineka Cipta.
- Herdiansyah, Haris. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial.* Jakarta: Salemba Humanika.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial.* Jakarta: Erlangga.
- Mulyana, Deddy. 2001. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nashihuddin, Wahid. 2011. *Mesin Sirkulasi Mandiri Book Drop .* <http://www.pdii.lipi.go.id> akses 4/10/2011
- Sulistyo-Basuki, 2006. *Metode Penelitian.* Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Supriyanto, Wahyu dan Ahmad Muhsin. 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan.* Yogyakarta: Kanisius.
- Surakhmad, Winarno. 1982. *Pengantar Penelitian Ilmiah.* Bandung: Tarsito.
- Suwanto, Sri Ati. 2006. *Teknologi Informasi untuk Perpustakaan dan Pusat Dokumentasi dan Informasi dalam Jurnal FKP2T.* Ta.1, No. 1, Malang.
- Widi, Restu Kartiko. 2010. *Asas Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Wirartha, I Made. 2006. *Metode Penelitian Ilmu Sosial.* Yogyakarta: Andi.
- 3M<sup>TM</sup> Book DROP. \_\_\_\_\_ . *Book DROP.* <http://www.multimedia.3m.com> akses 13/1/2012