

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehadiran perpustakaan di dunia pendidikan maupun bagi masyarakat luas memiliki manfaat yang tidak bisa dianggap kecil (Haryoso & Diah, 2020). Perpustakaan dianggap menjadi jantung kehidupan bagi dunia pendidikan karena perpustakaan menunjukkan peran pentingnya dalam mendukung pendidikan termasuk dalam perguruan tinggi. Setiap perguruan tinggi dapat dipastikan memiliki perpustakaan sebagai salah satu penyedia sumber-sumber informasi yang dibutuhkan oleh seluruh sivitas akademika (Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2022). Keberadaannya berperan sebagai penunjang dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu mendukung kegiatan pembelajaran yang berlangsung di perguruan tinggi dalam kondisi apapun karena perpustakaan merupakan bagian terpenting dalam penyediaan sumber-sumber referensi pembelajaran.

Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 1961 menyebutkan bahwa tugas perpustakaan adalah untuk mengumpulkan, menyusun, dan memelihara buku-buku dan dokumen-dokumen pustaka dengan maksud menyediakan untuk keperluan-keperluan pengetahuan, penyelidikan, pengajaran dan keperluan-keperluan yang dapat digunakan atau memenuhi kebutuhan pemustaka. Sehingga, untuk memenuhi kebutuhan pengguna atau pemustakanya, perpustakaan menawarkan berbagai layanan yang dapat dipilih serta digunakan secara optimal oleh pemustaka agar mendapat informasi yang dibutuhkan dengan secara tepat guna. Namun, munculnya

pandemi corona virus disease 2019 (Covid-19) pada akhir tahun 2019 membuat perpustakaan di dunia menghadapi masalah yang sama dalam melanjutkan layanan perpustakaan. Mukran et al. (2020) mengemukakan bahwa pasca pandemi Covid-19 telah membawa pola perubahan di perpustakaan karena perpustakaan menjadi berhenti total termasuk layanannya, hal ini berakibat kepada kebutuhan informasi pemustaka yang tidak terpenuhi. Perpustakaan yang berfungsi sebagai wahana edukasi, riset, informasi, pelestarian, dan rekreasi, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa menjadi tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik (Zulkarnain, 2020).

Berdasarkan fenomena tersebut, perpustakaan perguruan tinggi perlu untuk melakukan adaptasi dan membuat inovasi untuk terus mempertahankan layanannya. Inovasi merupakan ide-ide kreatif yang memiliki aspek keterbaruan (Muslim, 2015). Sedangkan layanan perpustakaan merupakan tugas yang sangat penting dan awal dari semua kegiatan di perpustakaan (Musaddik & Nurislaminingsih, 2019). Muslim (2015) berpendapat bahwa apapun kondisinya, terkait pengembangan perpustakaan terutama peningkatan kualitas layanan perpustakaan sangat tidak boleh berhenti dan berkurang sedikitpun. Sehingga, sebaiknya perpustakaan sering membuat suatu inovasi pada layanannya.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menyebutkan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan harus menyesuaikan seluruh aktivitas yang selama ini dijalannya dengan pengalihan bentuk layanan serta format yang selama ini ada agar perpustakaan tetap dapat

memberikan bantuan pembelajaran atau sumber-sumber informasi yang tidak terhalang oleh ruang dan waktu. Adapun salah satu inovasi yang banyak diterapkan adalah inovasi layanan pengiriman pesan antar atau lebih dikenal dengan istilah *delivery service*. Pada umumnya layanan *delivery service* disediakan untuk layanan jasa transportasi pengantaran makanan ataupun barang. Namun, banyak masyarakat yang memanfaatkannya karena kemudahan layanan pemesanan dan transaksi ini termasuk berbagai jenis perpustakaan yang tumbuh untuk memenuhi kebutuhan akan informasi sesuai dengan masyarakat yang dilayaninya.

Perpustakaan perguruan tinggi dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pemustaka juga mulai membuat inovasi dengan mengadopsi layanan yang ada pada jasa tersebut. Hal ini selaras dengan pendapat Widayati dan Pariyanti (2020) yang menyatakan bahwa berbagai perpustakaan dapat melakukan inovasi layanan serta mengimplementasikan agar kebutuhan informasi pemustaka dapat tercukupi dengan baik. Hal ini diperkuat oleh pendapat pendapat Murphy (2020) yang menyatakan bahwa pengiriman dokumen dan buku telah berkembang semakin populer dan menjadi ajang praktik nyata selama sepuluh tahun terakhir. Inovasi berupa layanan peminjaman dan pengembalian buku dengan cara menggunakan jasa pengiriman membuat perpustakaan akan hadir langsung ke tempat pemustaka atau bertajuk *delivery and pick up book service*. Mahardita dan Syafril (2022) mengemukakan kegiatan antar jemput ini merupakan pengembangan dari kegiatan pesan antar di perpustakaan dengan membawa koleksi yang dibutuhkan pemustaka melalui kurir, ojek *online*, ataupun pihak-pihak yang telah diberi kepercayaan.

Layanan pengiriman pesan antar atau *delivery service* di perpustakaan pada masa pandemi maupun *new normal* membatasi untuk tidak banyak berinteraksi dengan petugas dan pemustaka lain. Sehingga banyak perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia yang hanya menghadirkan layanan ini untuk sementara, seperti perpustakaan perguruan tinggi milik Universitas Brawijaya yang kembali membuka layanan secara *offline*. UPT Perpustakaan Universitas Brawijaya pada situs web berita perpustakaannya tidak lagi menerapkan layanan ini sejak bulan Maret 2022 (Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2022). Sedangkan, Murphy (2020) menerangkan bahwa Universitas Oklahoma di USA sudah menerapkan layanan pesan antar ini lebih dari sepuluh tahun yang lalu guna menanggapi permintaan atas permintaan yang sering diajukan oleh pengguna perpustakaannya. Namun, lain halnya dengan UPT Perpustakaan Universitas Islam Sultan Agung (Unissula) yang menerapkan layanan ini karena adanya kesenjangan dari pemanfaatan (peminjaman) koleksi perpustakaan oleh pemustakanya yang hanya didominasi oleh mahasiswa.

Masalah tersebut apabila tidak diteliti lebih mendalam, dampaknya akan terasa saat perpustakaan melakukan proses akreditasi, karena hal ini sangat berkaitan dengan pemanfaatan perpustakaan oleh pemustaka utamanya, yaitu sivitas akademika. Sutartono (2009) berpendapat bahwa perpustakaan sudah seharusnya memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimiliki guna mendukung pemustaka dalam melakukan dharma. Oleh karena itu, penting bagi perpustakaan untuk fokus pada pemanfaatan layanan oleh sivitas akademika. Sivitas akademika, khususnya kelompok dosen (tenaga akademik) dan

karyawan (tenaga pendidik), sering terpilih menjadi sasaran pengguna perpustakaan perguruan tinggi. Hal ini diperkuat oleh beberapa studi Harisanty (2008) yang menunjukkan bahwa sebagian besar jumlah dosen dan karyawan yang memanfaatkan jasa perpustakaan masih relatif sedikit. Hal ini disebabkan oleh jam kerja dan aktivitas mereka yang padat.

UPT Perpustakaan Unissula mengalami hal yang tidak jauh berbeda, dalam arti belum dimanfaatkan maksimal oleh sivitas akademiknya secara merata, yaitu para dosen dan karyawan Unissula. Hal ini tercermin dari daftar kunjungan dan peminjam di perpustakaan yang menunjukkan jaranganya para dosen dan karyawan Unissula datang untuk memanfaatkan Perpustakaan Unissula. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan layanan perpustakaan, UPT Perpustakaan Unissula memfasilitasi agar mempermudah dosen dan karyawan Unissula dalam mengakses koleksi untuk membantu proses peminjaman dengan meluncurkan layanan *Delivery and Pick up Book Service for Us* atau disingkat dengan “Delicious”.

Layanan Delicious pertama kali diperkenalkan pada awal tahun 2022 (Perpustakaan Unissula, 2022). Layanan Delicious diperkenalkan melalui berbagai media sosial perpustakaan Unissula seperti, postingan Instagram, *streaming* YouTube, acara rapat jajaran dosen dan karyawan kampus, serta grup WhatsApp yang beranggotakan dosen dan karyawan Unissula. Layanan Delicious diharapkan menjadi pilihan dari UPT Perpustakaan Unissula untuk menjangkau pemustaka pada golongan tersebut. Alifiyasa (2023) menyatakan bahwa melalui layanan ini para dosen dan karyawan Unissula dapat meminjam buku tanpa perlu berkunjung ke perpustakaan. Berdasarkan wawancara awal yang peneliti lakukan dengan

pustakawan pihak Perpustakaan Unissula, Bu Eti selaku Kepala Divisi Layanan Pemustaka menyatakan bahwa, layanan Delicious hanya menjangkau area di dalam Unissula untuk mempermudah proses pengantaran oleh petugas perpustakaan yang menggunakan sepeda berkeranjang sebagai sarana transportasinya.

Penelusuran yang dilakukan oleh peneliti melalui platform Garba Rujukan Digital (GARUDA) dan Science and Technology Index (SINTA) menunjukkan layanan semacam ini masih tergolong sangat jarang dimiliki oleh perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang layanan Delicious. Berdasarkan penjelasan di atas, layanan Delicious tentunya memiliki syarat dan prosedur dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu layanan Delicious perlu dikaji lebih lanjut dalam sebuah penelitian dengan judul “Layanan Delicious (*Delivery and Pick up Book Service for Us*) di UPT Perpustakaan Unissula”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu bagaimana layanan Delicious (*Delivery and Pick up Book Service for Us*) di UPT Perpustakaan Unissula?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan Delicious (*Delivery and Pick up Book Service for Us*) di UPT Perpustakaan Unissula.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis dengan penjelasan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Secara teoretis, manfaat dari penelitian ini adalah dapat menambah dan memperluas wawasan di bidang ilmu perpustakaan dan informasi pada topik inovasi layanan terkait *Delivery and Pick up* buku khususnya dalam mata kuliah perpustakaan perguruan tinggi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam penentuan kebijakan bagi pengelola perpustakaan yang ingin menghadirkan layanan sejenis Delicious (*Delivery and Pick up Book Service for Us*).

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Unissula yang berlokasi di Jl. Raya Kaligawe KM 4 Semarang, 50112. Waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai dari bulan September 2023 – Juli 2024.

1.6 Batasan Istilah

Penelitian ini memiliki batasan istilah yang berguna untuk menyamakan persepsi peneliti dan pembaca, sehingga tidak menimbulkan salah pengertian. Batasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah inovasi layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan dan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan untuk pemustaka, terutama anggota perpustakaan dalam memberikan jasa (Himayah, 2013). Sedangkan inovasi menurut Halvorsen (dalam Pamungkas, 2002) merupakan suatu bentuk pengimplementasian yang direncanakan untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik. Inovasi dalam kualitas dan kuantitas suatu layanan perlu diadakan, termasuk layanan perpustakaan. Inovasi layanan perpustakaan pada penelitian ini berfokus pada layanan Delicious (*Delivery and Pick up Book Service for Us*) yang merupakan kegiatan inovasi layanan antar jemput buku pada UPT Perpustakaan Unissula. Layanan penjemputan dalam perpustakaan, menurut Mazurkiewicz (2007), merupakan upaya pengembangan layanan pengiriman yang menitikberatkan pada kemudahan bagi pengguna.