

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Bab 1 pasal 1 tentang perpustakaan menyebutkan bahwa perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi, baik koleksi karya tulis, karya cetak, dan/ atau karya rekam yang bersifat secara profesional dengan menggunakan sistem baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi pemustakanya (Indonesia, 2007). Selain itu, pada penjelasan Bab 7 pasal 20 menyatakan bahwa perpustakaan memiliki beberapa jenis yang berbeda ditentukan berdasarkan sasaran penggunaannya. Adapun salah satu jenisnya adalah perpustakaan perguruan tinggi.

Sebagaimana yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 55, salah satu syarat pendidikan tinggi adalah harus mempunyai sebuah perpustakaan (Darma, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa perguruan tinggi di seluruh Indonesia pasti memiliki sebuah perpustakaan yang digunakan untuk mencari sumber informasi atau referensi pembelajaran oleh dosen maupun mahasiswa. Adapun yang termasuk dalam kategori pendidikan tinggi meliputi universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, dan politeknik.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan,

perpustakaan perguruan tinggi adalah lembaga yang bernaung di bawah perguruan tinggi dan bertugas untuk mengumpulkan, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna memenuhi kebutuhan sivitas akademiknya (Indonesia, 2014). Sedangkan Perpustakaan Nasional RI (2015), menyebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis yang bersama dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, dengan cara menghimpun, memilih, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya, serta masyarakat akademis pada umumnya. Oleh karena itu, keberadaan perpustakaan di perguruan tinggi tidak hanya mendukung pembelajaran dan memenuhi kebutuhan informasi, tetapi juga berperan dalam membantu mencapai visi misi Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

Sehingga perpustakaan perguruan tinggi adalah unit atau bagian dari sebuah institusi pendidikan tinggi yang menyediakan berbagai sumber daya informasi dan layanan, yang berfungsi bagi sivitas akademiknya termasuk dosen, mahasiswa, staf administratif, peneliti, dan pihak-pihak lain yang berkontribusi secara langsung terhadap terciptanya lingkungan akademik di lembaga pendidikan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi didirikan untuk mendukung kegiatan sivitas akademika, dimana perguruan tinggi itu berada.

2.1.2 Konsep Layanan *Delivery* pada Perpustakaan Perguruan Tinggi

Setiap perpustakaan pasti memiliki layanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna yaitu pemustakanya, karena layanan perpustakaan merupakan inti dari seluruh rangkaian kegiatan di perpustakaan (Puspitadewi & Harzel, 2023). Menurut pendapat Istiana (2014), layanan perpustakaan didefinisikan sebagai penyediaan berbagai bentuk bantuan secara tepat sesuai kebutuhannya kepada pemustaka. Sementara, Hartono (2016) berpendapat bahwa layanan perpustakaan ialah kegiatan menyediakan koleksi pustaka secara cuma-cuma guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara tepat, akurat, dan cepat. Sedangkan menurut Rahmah (2018), layanan di lembaga perpustakaan merupakan penyediaan informasi guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan merupakan serangkaian aktivitas, fasilitas, atau sumber daya dari kegiatan yang disediakan oleh perpustakaan dengan tujuan untuk membantu serta memudahkan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi dan memanfaatkan perpustakaan.

Selanjutnya, berkenaan dengan layanan perpustakaan perguruan tinggi diatur dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan (SNP) Perguruan Tinggi (Perpustakaan Nasional RI, 2017), yang menyebutkan bahwa layanan perpustakaan terdiri dari:

1. Waktu pelayanan perpustakaan menyesuaikan dengan kebutuhan yaitu sekurang-kurangnya lima puluh empat jam per-minggu, dan dibuka paling kurang lima hari kerja dalam seminggu.
2. Layanan yang diberikan perpustakaan perguruan tinggi minimal terdiri dari layanan sirkulasi, referensi, dan literasi informasi.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 14 ayat 1 menyebutkan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka (Indonesia, 2007). Untuk menghadirkan layanan yang prima, setiap perpustakaan termasuk perpustakaan perguruan tinggi harus menghadirkan inovasi agar layanan dapat dinikmati pemustaka. Karena dalam kualitas dan kuantitas layanan membutuhkan adanya inovasi atau pembaharuan (Muslim, 2015). Menurut Widayati dan Pariyanti (2020), berbagai perpustakaan dapat melakukan inovasi layanan serta mengimplementasikannya agar kebutuhan informasi pemustaka dapat tercukupi dengan baik. Salah satu inovasi dalam layanan yang sangat mungkin diterapkan di perpustakaan adalah layanan pesan antar atau *delivery* (Muslim, 2015).

Layanan *delivery* pada perpustakaan dalam arti luas disebut dengan *delivery service* informasi yang merupakan layanan pengiriman produk informasi menggunakan teknologi yang sesuai dibutuhkan oleh pemustaka (Widayati & Pariyanti, 2020). Lebih lanjut Widayati dan Pariyanti (2020) menerangkan layanan *delivery service* dapat berupa informasi fisik dan digital. Kesamaannya adalah mengantarkan bahan informasi yaitu koleksi pustaka kepada pengguna dengan bantuan petugas atau kurir jasa antar (Iskandar et al., 2021). Pada awalnya, layanan

delivery ini marak digunakan oleh kalangan pebisnis atau organisasi yang bergerak pada jasa pengiriman guna memasarkan produknya ke pelanggan. Namun, seiring berkembangnya jaman karena memudahkan pelanggannya layanan ini mulai diterapkan oleh berbagai kepentingan, salah satunya adalah perpustakaan termasuk perpustakaan perguruan tinggi untuk mengirimkan buku.

Murphy (2020) menerangkan bahwa pengiriman dokumen dan buku semakin populer dan telah dipraktikkan secara luas dalam satu dekade terakhir. Menurut Muslim (2015), layanan *delivery* pada perpustakaan merupakan satu bentuk upaya ‘menjemput bola’ terhadap masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu luang, fisik, dan lain sebagainya. Adapun Olnasvi dan Desriyeni (2016) berpendapat bahwa layanan *delivery* di perpustakaan ialah sistem peminjaman buku pesan antar yang dilakukan secara *online* sehingga pemustaka dapat meminjam buku di tengah kesibukan yang dihadapi. Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa layanan *delivery* di perpustakaan merupakan layanan pesan antar buku koleksi perpustakaan yang dikirim ke lokasi pemustaka yang memiliki keterbatasan, baik fisik maupun waktu dan lain sebagainya.

Menurut Zheng Ye (Lan) Yang (2009), tujuan dari layanan *delivery* buku ini yaitu sebagai berikut:

1. Menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka
2. Menyediakan kebutuhan judul yang diinginkan pemustaka
3. Membuat proses layanan peminjaman dan pengiriman bahan pustaka tidak melalui proses administrasi yang rumit

Sejumlah organisasi internasional seperti IFLA dan UNESCO juga telah berperan aktif dalam mendorong layanan pengiriman buku ini dengan tujuan utamanya untuk meningkatkan kualitas layanan pengiriman buku karena pemustaka cenderung menginginkan agar sumber informasi yang mereka butuhkan atau inginkan mudah diperoleh (Savitri, 2019).

Layanan *delivery* yang praktis menjadi tren tersendiri bagi pemustaka, sehingga peningkatan layanan ini di perpustakaan terus diperluas dengan fokus kemudahan bagi pemustaka. Salah satunya adalah dengan memberikan fasilitas penjemputan. Mazurkiewicz (2007) berpendapat bahwa opsi layanan pengiriman telah berkembang dalam beberapa tahun terakhir dengan menawarkan layanan penjemputan. Pengembangan layanan *delivery* ini termasuk sebuah upaya pustakawan dan perpustakaan. Namun, dengan adanya lebih banyak pilihan maka akan datang tanggung jawab tambahan bagi pihak pengirim (Mazurkiewicz, 2007).

Masih menurut Mazurkiewicz (2007), perpustakaan sebagai pemberi pinjaman perlu memikirkan beberapa hal sebelum melakukan pengiriman buku, yaitu:

1. Berapa berat barang tersebut?
2. Seberapa cepat barang tersebut sampai ke penerima?
3. Apakah barang tersebut berharga? Jika iya, berapa nilainya?
4. Bagaimana Anda membayar biaya pengiriman?
5. Bagaimana Anda mengirimkan ke pihak pengiriman?
6. Apakah ada layanan khusus lainnya yang diperlukan – bukti pengirimannya, tanda terima, asuransi, dan lain sebagainya?

Setelah pertanyaan-pertanyaan tersebut terjawab, maka pihak peminjaman dapat dikatakan siap mengadakan layanan pengiriman bagi penggunanya. Anand (2017) mengungkapkan bahwa banyak perpustakaan dan pusat informasi di berbagai negara mulai menawarkan atau menyediakan layanan pengiriman dokumen secara terencana sebagai respon kebutuhan akan penyediaan dokumen. Hal ini menunjukkan bahwa penyediaan layanan pengiriman dokumen menjadi semakin relevan dalam menjawab tuntutan pemustaka yang memerlukan akses cepat dan mudah terhadap sumber informasi. Namun, antar perpustakaan memiliki keterbatasannya sendiri dalam sistem pemberian sumber daya (Anand, 2017).

Oleh karena itu, penyediaan sebuah layanan termasuk layanan *delivery* juga melibatkan beberapa hal yang dapat memengaruhi kualitasnya. Hal-hal yang memengaruhi kualitas layanan *delivery*, antara lain adalah kecepatan pengiriman, ketepatan pengiriman, ketersediaan informasi pelacakan, responsivitas serta komunikasi, kualitas barang yang dikirim, kemudahan akses layanan, dan biaya pengiriman (Chopra & Meindl, 2016). Adapun beberapa faktor yang dapat menentukan ketepatan layanan *delivery* dokumen sebagai layanan pesan antar menurut Anand (2017), yaitu kecepatan, biaya, dan tingkat kepuasan.

Kecepatan merujuk pada bagaimana metode menerima permintaan dan pengiriman koleksi dokumen perpustakaan (Anand, 2017). Kecepatan permintaan dapat diterima melalui sistem *online* seperti *email*, WhatsApp ataupun media sosial lainnya. Kecepatan pengiriman koleksi dipengaruhi oleh faktor lokasi koleksi dalam perpustakaan dan jika tidak tersedia, maka meliputi waktu yang dibutuhkan untuk menemukan koleksinya. Dimulai dari mengirimkan permintaan dan

memproses permintaan kepada perpustakaan penyedia koleksi, penerimaan koleksi oleh perpustakaan pemasok hingga akhirnya penyerahan atau pengiriman koleksi kepada pemustaka. Semua faktor tersebut memengaruhi kecepatan pengiriman dokumen atau koleksi perpustakaan.

Biaya merujuk ke dalam biaya langsung serta tidak langsung, karena dalam merancang layanan yang efektif perlu mempertimbangkan biayanya (Anand, 2017). Mazurkiewicz (2007) menyatakan bahwa sebagian besar jasa pengiriman membebankan biaya ongkos kirim kepada penggunanya. Adapun biaya langsung terdiri dari biaya operasi layanan, yaitu biaya pemrosesan permintaan, penyalinan dokumen, ongkos kirim, dan lain-lain, sedangkan biaya tidak langsung mencakup biaya pengumpulan bangunan, gaji staf, biaya peralatan, dan sebagainya (Anand, 2017).

Tingkat kepuasan mencakup seberapa tepat dan sesuai layanan yang diberikan dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Tingkat kepuasan ini merujuk pada jumlah permintaan yang dipenuhi dari total jumlah permintaan yang diterima oleh perpustakaan. Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya tergantung pada ketersediaan koleksi yang diperlukan tetapi juga pada kemampuan untuk mencari dan menemukannya secepat mungkin.

2.2 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Terdapat beberapa penelitian sejenis sebelumnya yang berkaitan dengan topik yang akan diangkat pada penelitian ini yaitu mengenai layanan *delivery and pick up book* di perpustakaan. Penelitian sebelumnya selain digunakan untuk membandingkan

terhadap penelitian yang telah dilakukan, berfungsi sebagai sumber rujukan sehingga dapat mengetahui seberapa jauh topik ini telah dikaji sebelumnya.

Penelitian pertama berjudul, “*The Role of the Document Delivery Service at an Evolving Research Library in Saudi Arabia*” oleh J.K. Vijayakumar dan Faten Al Barayyan dalam jurnal *Interlending and Document Supply* (2015). Penelitian ini memiliki tujuan untuk membandingkan efektivitas layanan pengiriman dokumen menurut persepsi pengguna pada Perputakaan Universitas KAUST Arab Saudi di tahun 2010 dan 2013. Penelitian ini menggunakan teori pengiriman dokumen sebagai alat pemasaran menurut Litsey dan Daniel tahun 2013. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan tipe studi komparatif. Kedua survei melakukan analisis pengguna dengan menggunakan kuesioner dengan pertanyaan yang sama dan melibatkan 71 responden di tahun 2010 dan 95 responden di tahun 2013.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang lebih sering menggunakan layanan pengiriman dokumennya adalah peneliti dan mahasiswa. Frekuensi penggunaan layanan ini tinggi, kepuasan terhadap proses pemesanan juga bernilai tinggi dan terjadi peningkatan yang signifikan di tahun 2010 ke 2013 yaitu dari sebesar 57% menjadi 71%. Kepuasan terhadap kecepatan pengiriman ditemukan beberapa pengguna yang tidak puas karena mengalami penundaan akibat permintaan yang dibatalkan karena dokumen tidak tersedia. Kepuasan yang tinggi terhadap keakuratan dan kelengkapan dokumen, serta terdapat kepuasan terhadap sikap staf pengantar dokumen, dan juga keseluruhan terhadap layanan pengiriman dokumen.

Persamaan penelitian yang dilakukan Vijayakumar dan Barayyan (2015) dengan penelitian yang dikaji terletak pada topik penelitian yang membahas layanan *delivery* atau pengiriman koleksi pada perpustakaan perguruan tinggi. Adapun perbedaan dari penelitian yang dilakukan Vijayakumar dan Barayyan (2015) dengan penelitian yang dikaji yaitu fokus objek penelitiannya. Penelitian tersebut membandingkan kedua hasil survei analisis pengguna yang pernah dilakukan sebelumnya untuk melihat efektivitas layanan pengiriman dokumen dan menjaga tingkat kepuasan pengguna yang tinggi, sedangkan penelitian yang dikaji membahas untuk mengetahui bagaimana layanan Delicious sebagai layanan *delivery and pick up book*. Teori yang digunakan dan lokasi penelitian juga berbeda, di mana studi sebelumnya menggunakan teori menurut Litsey dan Daniel tahun 2013, lalu dilakukan pada perpustakaan akademik Saudi Arabia. Sedangkan penelitian yang dikaji menggunakan teori menurut Mazurkiewicz pada tahun 2007 dan dilakukan pada UPT Perpustakaan Unissula Semarang, Indonesia.

Penelitian kedua dilakukan oleh Musaddik dan Nurislaminingsih dalam Jurnal Universitas Diponegoro pada tahun 2019 yang berjudul “*Analisis Implementasi Layanan Jamila (Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan ke Pemustaka) di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengimplementasian layanan Jamila dilakukan di perpustakaan umum kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan teori layanan perpustakaan pesan antar menurut Hardiningtyas tahun 2013. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan

dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengimplementasian layanan Jamila sebagai layanan pesan antar di perpustakaan umum kota Yogyakarta mengalami beberapa kendala yaitu sumber daya manusia yang kurang, alat transportasi, dan fasilitas yang belum memadai, serta promosi yang dilakukan kurang menyeluruh.

Persamaan penelitian yang dilakukan Musaddik dan Nurislaminingsih (2019) dengan penelitian yang dikaji terletak pada topik penelitian terkait implementasi layanan *delivery* di perpustakaan. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Musaddik dan Nurislaminingsih (2019) dengan penelitian yang dikaji terletak pada objek penelitian dan teori yang digunakan. Penelitian sejenis kedua berfokus pada layanan Jamila dengan menggunakan teori menurut Hardiningtyas pada tahun 2013. Sedangkan pada penelitian yang dikaji, berfokus pada layanan Delicious dan menggunakan teori menurut Mazurkiewicz pada tahun 2007. Selain itu, tempat kajian yang menjadi objek kajian juga berbeda, di mana pada penelitian Musaddik dan Nurislaminingsih (2019) dilakukan di perpustakaan umum kota Yogyakarta, sedangkan pada penelitian yang dikaji dilakukan di UPT Perpustakaan Unissula Semarang.

Penelitian ketiga merupakan tugas akhir yang berjudul “*Implementasi Layanan Perpustakaan Delivery Order (Pinjam-Antar) di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY*” ditulis oleh Hastarina Wisda Yustika dari Universitas Negeri Sebelas Maret tahun 2020. Penelitian ini membahas mengenai pengimplementasian beserta kelebihan dan kekurangan layanan Delivery Order (DO) yang telah dilaksanakan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.

Penelitian sejenis ketiga menggunakan teori menurut Tachjan pada tahun 2006. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada unsur pelaksanaan implementasi dari layanan DO berjalan sebagaimana mestinya, sedangkan unsur target sasaran hanya sebagian yang tersanggupi, untuk kelebihan layanan ini memudahkan pemustaka, meningkatkan pemanfaatan bahan pustaka, gemar membaca, dan peningkatan citra perpustakaan, sementara kekurangannya yaitu terdapat kendala dari sistem, promosi yang kurang dan menimbulkan malas berkunjung ke perpustakaan (Yustika, 2020).

Persamaan penelitian yang dilakukan Yustika (2020) dengan penelitian yang dikaji terletak pada topik penelitian, yaitu layanan *delivery* pada perpustakaan. Adapun perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Yustika (2020) adalah teori yang digunakan, di mana penelitian yang dikaji menggunakan teori menurut Mazurkiewicz pada tahun 2007, sedangkan penelitian Yustika (2020) menggunakan menggunakan teori menurut Tachjan pada tahun 2006. Selain itu, teknik analisis yang digunakan pada penelitian Yustika (2020) adalah teknik analisis menurut Miles dan Huberman, sedangkan pada penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah *thematic analysis*. Adapun tempat kajian yang menjadi objek kajian juga berbeda dimana pada penelitian Yustika (2020) dilakukan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY yang termasuk jenis perpustakaan umum sedangkan pada penelitian ini dilakukan di perpustakaan perguruan tinggi yaitu UPT Perpustakaan Unissula Semarang.

Penelitian keempat berjudul, “*Campus Book Delivery at the University of Oklahoma*” oleh Molly Murphy dalam Jurnal *Interlibrary Loan, Document Delivery, and Electronic Reserve* pada tahun 2020. Penelitian ini secara khusus membahas bagaimana perbaikan yang harus diterapkan untuk layanan *book delivery and pick up* bernama Sooner Xpress yang telah mereka jalankan lebih dari sepuluh tahun yang lalu. Metode penelitian menggunakan pendekatan studi kasus dengan menganalisis praktik aktual selama sepuluh tahun terakhir.

Persamaan penelitian yang dilakukan Murphy (2020) dengan penelitian yang dikaji terletak pada topik penelitian terkait layanan *book delivery and pick up* dan subjek yang termasuk ke dalam jenis perpustakaan perguruan tinggi. Kesamaan lain ialah tentang pembahasan penelitian tersebut dengan penelitian yang dikaji terkait untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan serta bagaimana penerapan layanannya. Adapun perbedaan dari penelitian yang dilakukan Murphy (2020) dengan penelitian yang dikaji yaitu teori yang digunakan dan fokus objek penelitiannya. Penelitian tersebut menggunakan teori menurut Gunderson dan Masland pada tahun 2015, serta berfokus membahas apa saja perbaikan yang perlu dilakukan dalam layanan Sooner Xpress agar dapat meningkatkan layanan penggunaannya, sedangkan penelitian ini menggunakan teori menurut Mazurkiewicz pada tahun 2007 dan membahas bagaimana layanan Delicious pada UPT Perpustakaan Unissula.

Penelitian kelima berjudul, “*Implementasi Layanan Drive Thru dan Delivery Order Buku di Masa Pandemi Covid-19 pada Minat Baca Peserta Didik SDN Gajasari*” oleh Aning Risti Mahardita dan Elsa Putri Ermisah Syafril dari

Universitas PGRI Yogyakarta (2021). Penelitian ini membahas tentang proses peminjaman dan pengembalian buku selama pandemi Covid-19 dengan mengimplementasikan layanan *drive thru* dan *delivery order* agar meningkatkan minat baca peserta didik SDN Gajasari. Penelitian ini menggunakan teori strategi pemasaran dengan persepsi konsumen menurut Nurtopo tahun 2007. Metode penelitian menggunakan desain kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sumber data penelitian melibatkan 160 peserta didik SDN Gajasari Kecamatan Nglipar dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, data SLiMs perpustakaan sekolah, dan dokumentasi. Hasil penelitian ditemukan terdapat penurunan pengunjung perpustakaan sebesar 74,19% dan peningkatan terhadap minat baca siswa sebesar 238,4% di masa pandemi Covid-19 di SDN Gajasari. Proses inovasi layanan ini mengalami kendala dalam sosialisasinya, namun dukungan terhadap pelaksanaan layanan tetap diberikan oleh seluruh guru, pegawai, orang tua siswa, komite, dan DISPUSIP Kabupaten Gunungkidul.

Persamaan penelitian yang dilakukan Mahardita dan Syafril (2021) dengan penelitian yang dikaji terletak pada pembahasan topik terkait layanan *delivery* di perpustakaan, metode yang digunakan juga sama yaitu metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, serta metode pengambilan data juga serupa dalam penelitian ini yaitu dengan metode wawancara semi terstruktur dan observasi. Adapun perbedaan penelitian Mahardita dan Syafril (2021) dengan penelitian yang dikaji adalah teori yang digunakan, objek penelitian, dan teknik analisisnya. Penelitian yang dilakukan Mahardita dan Syafril (2021) menggunakan teori menurut Nurtopo (2007) tentang pengembangan strategi pemasaran berdasarkan

perilaku konsumen, sedangkan penelitian yang dikaji menggunakan teori menurut Mazurkiewicz pada tahun 2007 tentang layanan pengiriman antar jemput buku. Kemudian, menggunakan objek layanan *drive thru* dan *delivery order* pada minat baca siswa SDN Gajasari, sedangkan penelitian yang dikaji menggunakan objek layanan Delicious UPT Perpustakaan Unissula. Lalu, pada penelitian Mahardita dan Syafril (2021) menggunakan teknik analisis reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis tematik.

Penelitian terakhir berjudul, “*Analisis Pemanfaatan Book Delivery pada Masa Endemi Covid-19*” oleh Ganis Chandra Puspitadewi dan Annisa Wahyuni Harzel dari UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (2023). Penelitian ini mengenai pemanfaatan layanan *book delivery* di Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya (UNUSA) pada masa setelah berakhirnya Covid-19 yang digunakan untuk peminjaman dan pengembalian buku. Penelitian sejenis terakhir menggunakan teori ketepatan layanan *book delivery* menurut Anand tahun 2017. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasilnya menunjukkan kepuasan menjadi sebagai salah satu faktor yang memengaruhi penggunaan layanan tersebut karena selain memperhatikan protokol kesehatan juga menghemat waktu dan tenaga pemustakanya.

Persamaan penelitian yang dilakukan Puspitadewi dan Harzel (2023) dengan penelitian yang dikaji terletak pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Persamaan lain juga terletak pada metode pengumpulan data, jenis tempat dan topik kajian. Penelitian Puspitadewi dan Harzel (2023) dan

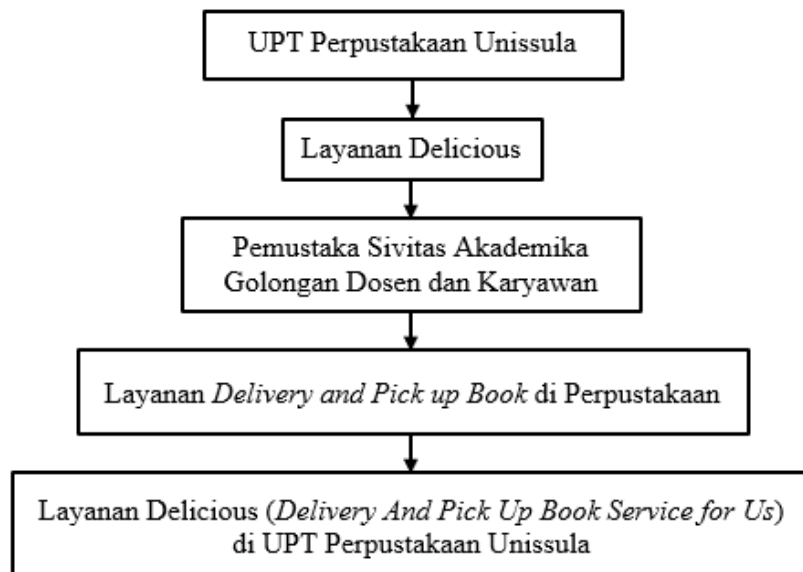
penelitian yang dikaji sama-sama menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Tempat atau lokasi kajian sama-sama merupakan jenis perpustakaan perguruan tinggi. Selain itu, topik penelitian mengenai layanan pesan antar di perpustakaan. Adapun yang membedakan penelitian ini dengan penelitian yang dikaji ialah tempat yang menjadi objek penelitian. Penelitian Puspitadewi dan Harzel (2023) dilakukan di UNUSA Surabaya sedangkan penelitian pada penelitian ini dilakukan di Unissula Semarang.

Berdasarkan enam penelitian tersebut, penelitian tentang layanan pesan antar atau *delivery* perlu dilakukan dalam berbagai aspek. Salah satunya adalah aspek dalam bidang perpustakaan. Di Indonesia, penelitian yang membahas mengenai layanan pesan antar di perpustakaan telah banyak dilakukan sebelumnya, namun yang tempat objek penelitiannya berfokus pada perpustakaan perguruan tinggi belum banyak dilakukan. Penelitian ini berpotensi dapat memperkaya topik penelitian yang ada karena masih belum ada yang mengkaji mengenai layanan *delivery and pick up book* pada perpustakaan perguruan tinggi islam di Indonesia. Oleh karena itu penelitian ini penting dilakukan.

2.3 Kerangka Pikir

Penelitian ini membahas mengenai Layanan Delicious (*Delivery And Pick Up Book Service for Us*) Di UPT Perpustakaan Unissula:

Bagan 2.1 Kerangka Pikir



UPT Perpustakaan Unissula merupakan perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia yang memiliki berbagai macam layanan, salah satu layanan yang ada di UPT Perpustakaan Unissula adalah layanan Delicious (*Delivery and Pick up Book Service for Us*). Layanan Delicious merupakan inovasi layanan antar jemput buku yang diadaptasi dari layanan *delivery* (pesan antar) agar dapat memaksimalkan pemanfaatan koleksi yang ada bagi pemustaka sivitas akademika golongan dosen dan karyawan Unissula yang jarang dalam memanfaatkan perpustakaan khususnya pada koleksi fisik. Layanan *delivery* di perpustakaan berkaitan dengan penyediaan koleksi bahan pustaka, baik dalam bentuk tercetak maupun non cetak (Widayati dan Pariyanti, 2020). Menurut Mazurkiewicz (2007), layanan pengiriman yang telah mengalami pengembangan dengan menyediakan fasilitas penjemputan wajib mempertimbangkan beberapa hal, seperti berat barang, kecepatan pengiriman, nilai barang jika berharga, cara pembayaran biaya pengiriman, metode pengiriman ke penyedia jasa, serta bukti pengiriman, tanda terima, atau asuransi yang mungkin

diperlukan. Selanjutnya, dilakukan analisis layanan Delicious di UPT Perpustakaan Unissula untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini.