

Analisis Penyebab Keterlambatan Pengembalian Buku Di Layanan Sirkulasi

(Studi Kasus UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala)

Badratun Nafis dan Etyana
UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala

Diajukan : 16-10-2021 Direview : 26-03-2022 Direvisi : 15-04-2022 Diterima : 19-04-2022

Abstrak

Pendahuluan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa yang menjadi penyebab keterlambatan pengembalian buku di UPT Perpustakaan USK. Penelitian ini diperlukan sebagai acuan evaluasi perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan pengembalian dan sebagai wujud *continues improvement* pada layanan sirkulasi perpustakaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meminimalisir keterlambatan pengembalian buku oleh pemustaka dan meningkatkan kedisiplinan dan kualitas layanan sirkulasi perpustakaan.

Metode Penelitian. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, metode yang digunakan ialah survei. Populasi dalam penelitian ini ialah jumlah pemustaka yang terlambat mengembalikan buku tahun 2017 berjumlah 6.101 orang, jumlah sampel ditetapkan berdasarkan dari rumus slovin 375 sampel, namun yang terkembali utuh yaitu sebanyak 373 kuesioner. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen dengan mengedarkan kuesioner yang berisi 5 pertanyaan. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif.

Hasil dan Pembahasan. Berdasarkan hasil survei, rata-rata penyebab keterlambatan pengembalian buku ialah karena lupa dengan 227 responden (60,9%), pilihan jawaban tidak mau mengembalikan buku tepat waktu karena masih membutuhkan koleksi tersebut adalah sebanyak 78 orang (20,9%). Penyebab ketiga responden memilih alasan lainnya sebanyak 26 orang (7%), alasan karena buku dipinjam teman sebanyak 21 orang (5,6%). Responden yang memilih karena kehilangan struk peminjaman sebanyak 13 orang (3,5), sedangkan yang menyatakan bahwa koleksi hilang dan baru ditemukan sebanyak 5 orang (1,3%), pemustaka yang menyatakan tidak sempat mengembalikan buku sebanyak 3 orang (0,8%). Rata-rata jawaban yang mendominasi, pemustaka lupa mengembalikan buku sesuai dengan jadwal sehingga terlambat dan terkena sanksi denda.

Kesimpulan. Penyebab pemustaka sering terlambat mengembalikan buku ialah lupa, dalam menindaklanjuti hasil tersebut perpustakaan dapat meminimalisir penyebab keterlambatan dengan memanfaatkan pengembangan UILIS *mobile*, dengan menambahkan notifikasi sebelum jatuh tempo minimal satu hari sebelumnya agar pemustaka lebih disiplin dan tidak terlambat mengembalikan buku.

Kata Kunci: Layanan Sirkulasi, Denda Buku, Keterlambatan, Pengembalian Buku, Perpustakaan

Abstract

Preliminary. This study aims to find out what is the cause of the delay in returning books at the USK Library. This research is needed as a reference for library evaluation in improving return services and as a form of continuous improvement in library circulation services. The results of this study are expected to minimize delays in returning books by users and improve discipline and quality of library circulation.

Research methods. This research is descriptive quantitative, the method used is a survey. The population in this study was the number of users who were late in returning books in 2017 amounted to 6101 people, the number of samples was determined based on the slovin formula of 375 samples, but those who returned intact were 373 questionnaires. The data collection technique used an instrument by distributing a questionnaire containing 5 questions. The data analysis technique in this study uses descriptive analysis method.

Results and Discussion. Based on the survey results, the average cause of delays in returning books was because they forgot about 227 respondents (60.9%), the answer choices did not want to return books on time because they still needed the collection as many as 78 people (20.9%). The reason for the three respondents chose other reasons as many as 26 people (7%), the reason was because books were borrowed by friends as many as 21 people (5.6%). Respondents who chose to lose their loan receipts were 13 people (3.5), while those who stated that the collection was lost and had just

been found were 5 people (1.3%), users who said they didn't have time to return books were 3 people (0.8%). The average answer that dominates, the user forgets to return the book according to the schedule so that it is late and is subject to fines.

Conclusion. The reason why users often return books late is because they forget, in following up on these results, libraries can minimize the causes of delays by utilizing the development of UJLIS mobile, by adding notifications before the due date at least one day in advance so that users are more disciplined and not late in returning books.

Keywords: *Circulation Service, Book Fines, Tardiness, Book Returns, Library*

PENDAHULUAN

Dewasa ini perkembangan informasi dan ilmu pengetahuan meningkat semakin pesat, informasi dapat diperoleh dari mana saja salah satunya dari perpustakaan (Wang & Liu, 2021). Perpustakaan merupakan pusat sumber informasi yang bertugas menghimpun, mengolah, dan merawat bahan pustaka yang berisi informasi dari masa ke masa untuk kemudian disebarluaskan dan dimanfaatkan oleh masyarakat (Rahmawati, 2017). Masyarakat pengguna perpustakaan sangatlah beragam, pengguna perpustakaan terdiri dari berbagai kelompok dan usia, mereka membutuhkan materi perpustakaan yang berbeda-beda. Hal inilah yang menimbulkan beragam jenis perpustakaan, salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan sebagai organisasi yang bergerak di bidang layanan, sudah seharusnya melakukan terobosan untuk terus meningkatkan kualitas dan mutu layanannya. UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala (USK) termasuk jenis perpustakaan perguruan tinggi yang berperan dalam mendukung tri darma perguruan tinggi berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan bahwa "Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, 2007).

Perpustakaan USK melakukan pembenahan yang berhubungan dengan

pengelolaan koleksi secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Keberadaan perpustakaan pada dasarnya bertujuan untuk menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka, salah satunya dengan memberikan layanan sirkulasi. Layanan ini sering berhubungan langsung dengan pemustaka dan merupakan layanan yang paling utama dalam sebuah perpustakaan, sangat pantas jika layanan tersebut disebut sebagai ujung tombak perpustakaan. Pada tahun 2014, UPT Perpustakaan USK mulai membenahi layanan sirkulasi dengan memanfaatkan mesin peminjaman dan pengembalian secara mandiri dengan tujuan untuk memudahkan pemustaka dalam melakukan peminjaman dan pengembalian buku. Perpustakaan perlu memperhatikan bagaimana meningkatkan mutu layanan sehingga perpustakaan dapat memenuhi keinginan pemustakanya. Kepuasan pemustaka pada dasarnya sangat bergantung kepada kualitas jasa atau layanan yang diberikan (Firdausi, 2021). Perpustakaan harus melakukan monitoring dan evaluasi untuk mengetahui kepuasan pemustaka, salah satunya melalui survei. Monitoring dan evaluasi sangat berperan penting dalam mewujudkan *continues improvement* perpustakaan, kepuasan pemustaka juga dapat tercapai dengan memperbaiki kendala-kendala yang dialami pemustaka, kendala tersebut dapat berasal dari hasil survei seperti keluhan, kritik, dan saran dari pemustaka.

Pemustaka yang tidak selesai membaca buku di perpustakaan terkadang tidak

memiliki waktu luang dan membutuhkan buku tersebut untuk dibawa pulang, maka buku tersebut boleh dipinjam untuk dengan syarat yang bersangkutan telah terdaftar menjadi anggota perpustakaan. Salah satu kendala pada layanan sirkulasi ialah keterlambatan pengembalian buku oleh pemustaka yang telah melampaui batas waktu peminjaman dan belum dikembalikan (Moralita & Putra, 2019). Denda perpustakaan seharusnya dapat menjadi salah satu sumber dana pemasukan universitas yang juga dapat dimanfaatkan untuk perkembangan perpustakaan. Perpustakaan USK memiliki jumlah mahasiswa aktif saat ini sebanyak 29.960 mahasiswa dan 1.590 tenaga pendidik (Universitas Syiah Kuala, 2021). Jumlah anggota aktif perpustakaan berjumlah 31.181 (Perpustakaan USK, 2022). Dari sekian banyak pengguna perpustakaan ada pemustaka yang terlambat mengembalikan buku, dengan kata lain ada pemasukan tambahan untuk universitas, namun hal tersebut seharusnya menjadi tanda tanya apakah sistem layanan yang diberikan oleh perpustakaan sudah sesuai dengan fungsinya ataukah belum dengan banyaknya pemustaka yang terlambat mengembalikan buku. Dalam hal ini perpustakaan perlu mengkaji dari beragam aspek, salah satunya faktor-faktor penyebab keterlambatan pengembalian buku oleh pemustaka. Salah satu monitoring dan evaluasi yang dilakukan UPT Perpustakaan USK untuk mengetahui kendala keterlambatan pemustaka dalam mengembalikan buku adalah dengan melakukan survei penyebab keterlambatan pengembalian buku di UPT. Perpustakaan USK.

Dalam sebuah penelitian yang membahas tentang pola perilaku pemustaka dalam pengembalian buku memaparkan pola yang berbeda, sebelum tanggal jatuh tempo pengembalian buku dan setelahnya. Pemustaka yang

mengembalikan setelah tanggal jatuh tempo menunjukkan perilaku penyimpanan atau penahanan terhadap buku yang dipinjam. Prioritas pekerjaan dalam perilaku manusia merupakan alasan utama bagi pemustaka dalam menahan waktu untuk buku-buku yang dipinjam dari perpustakaan (Lee & Lee, 2021). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa yang menjadi penyebab keterlambatan pengembalian buku di UPT Perpustakaan USK. Penelitian ini diperlukan sebagai acuan bahan evaluasi perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan pengembalian dan *continues improvement* pada layanan sirkulasi perpustakaan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat meminimalisir keterlambatan pengembalian buku oleh pemustaka dan meningkatkan kedisiplinan dan kualitas layanan sirkulasi perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif, pelaksanaan penelitian dilakukan pada 02 s/d 11 Oktober 2018 di UPT. Perpustakaan USK. Populasi dalam penelitian ini ialah jumlah pemustaka yang terlambat mengembalikan buku tahun 2017 yang berjumlah 6.101 orang, jumlah sampel ditetapkan berdasarkan dari rumus slovin, yaitu $n = N / (1 + (N \times e^2))$ dengan keterangan n adalah jumlah sampel yang didapat, N jumlah populasi, dan e merupakan margin eror yang ditoleransi (1%, 5% dan 10%) (Sugiyono, 2017). Margin eror yang ditoleransi pada pengambilan sampel di penelitian ini ditetapkan pada taraf 5%.

Rumus slovin $n = 6101 / (1 + (6101 \times 0,05^2))$,
maka hasil yang didapat $n = 375,39$

Sampel penelitian ini dibulatkan menjadi 375, angket dibagikan sebanyak 400 untuk mengantisipasi kuisisioner yang tidak lengkap informasi, hilang ataupun rusak. Kuisisioner yang terkembali utuh sebanyak 373 kuisisioner, maka sampel pada penelitian ini

berjumlah 373. Teknik pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner. Instrumen berisi lima pertanyaan dan satu bentuk pertanyaan akhir berupa kritik dan saran untuk layanan sirkulasi perpustakaan. Pertanyaan pertama pendapat responden terhadap tarif denda 1.000 per buku/hari, pertanyaan kedua bagaimana pendapat mereka terhadap metode pembayaran denda menggunakan mesin *Electronic Data Capture* (EDC), ketiga apa yang menjadi penyebab responden terlambat mengembalikan buku. Pertanyaan keempat dari mana mereka sering mendapatkan informasi keterlambatan, selanjutnya yang kelima apakah waktu peminjaman selama dua minggu dan perpanjang satu kali selama dua minggu telah mencukupi proses peminjaman buku mereka. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif.

KAJIAN PUSTAKA

Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan layanan yang sangat penting dalam sebuah perpustakaan, dikarenakan layanan ini memiliki tanggung jawab dalam melayani pemustaka yang berhubungan dengan bagian peminjaman dan pengembalian koleksi. Tenaga pengelola perpustakaan perlu dibekali pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola perpustakaan khususnya pada bagian sirkulasi. Sebagian besar interaksi yang terjadi di bagian sirkulasi bersifat langsung (Robertson, 2019), secara umum layanan sirkulasi merupakan suatu layanan yang kegiatannya untuk membantu pengguna perpustakaan menemukan informasi serta memanfaatkan koleksi perpustakaan semaksimal mungkin. Proses pada layanan sirkulasi di UPT. Perpustakaan USK terdiri dari 5 proses:

1. Layanan peminjaman buku secara mandiri

Layanan peminjaman buku secara mandiri adalah proses peminjaman buku yang dilakukan oleh pemustaka melalui mesin RFID (*Self Loan Station*) dengan syarat pemustaka telah verifikasi keanggotaan dan memiliki *password* peminjaman. *Password* tersebut didapatkan pemustaka setelah melakukan verifikasi keanggotaan melalui aplikasi UILIS Mobile (Moli, 2018).

2. Layanan pengembalian buku secara mandiri

Layanan pengembalian buku secara mandiri merupakan proses yang dilakukan oleh pemustaka untuk mengembalikan buku melalui mesin pengembalian (*book drop*), sama halnya dengan peminjaman secara mandiri, Pemustaka melakukan pengembalian buku secara mandiri tanpa membutuhkan bantuan petugas, dan bisa mengembalikan setiap waktu selama jam layanan aktif.

3. Layanan pembuatan kartu keanggotaan pemustaka

Pembuatan kartu keanggotaan merupakan proses pembuatan kartu identitas yang menunjukkan keanggotaan bagi setiap pemustaka, pembuatan kartu anggota secara manual hanya diperuntukkan bagi noncivitas USK, sedangkan mahasiswa dan civitas kartu keanggotaan telah terotomatis dengan kartu tanda mahasiswa dan kartu pegawai.

4. Layanan pengecekan *Electronic Thesis and Dissertation* (ETD) dan bebas pustaka

Layanan pengecekan ETD dan bebas pustaka merupakan kegiatan pemeriksaan ulang oleh petugas untuk membuktikan mahasiswa D3, S1, S2 dan S3 telah sesuai dengan ketentuan dalam mengupload tugas akhirnya. Mahasiswa yang ingin mendapatkan

bebas pustaka mengupload karya akhir mereka ke portal aplikasi Perpustakaan USK di menu ETD. Surat keterangan bebas pustaka juga diwajibkan bagi mahasiswa yang ingin pindah jurusan, fakultas, universitas dan cuti akademik dengan syarat mahasiswa harus menyerahkan salah satu dari KTA, KTM, atau Slip SPP.

5. Layanan penanganan buku terlambat dan buku hilang

Proses penanganan buku terlambat dan buku hilang adalah staf sirkulasi mengecek keterlambatan setelah pemustaka mengembalikan buku, jika tertera denda staf memproses daftar denda pada sistem. Pemustaka membayar denda menggunakan ATM di mesin EDC, staf memberikan bukti struk pembayaran. Apabila buku yang dipinjam pemustaka hilang, maka petugas meminta ganti buku baru yang serupa sebelum diproses tindakan pengembalian (Perpustakaan USK, 2019).

Denda Keterlambatan Buku

UPT. Perpustakaan USK merupakan salah satu perpustakaan yang memiliki 122.474 eksemplar koleksi. Pada layanan sirkulasi ini terdapat layanan denda, selain bertujuan untuk mendisiplinkan pemustaka, denda juga dapat menambah pendapatan perpustakaan USK. Namun hal tersebut bukanlah suatu kebanggaan terhadap perpustakaan, akan tetapi menjadi suatu hal yang harus ditindaklanjuti untuk menyempurnakan fungsi perpustakaan. Salah satu sasaran mutu perpustakaan ialah dengan meminimalisir pemustaka yang terlambat mengembalikan buku. Denda menurut Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa adalah hukuman yang berupa keharusan membayar dalam bentuk uang (karena melanggar aturan,

undang-undang, dan sebagainya) (Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016).

Denda buku menjadi salah satu solusi supaya pemustaka tidak terlambat mengembalikan buku, hal ini juga bermanfaat bagi pemustaka lainnya yang ingin meminjam buku yang sama, namun tidak tersedia karena terlalu lama pada satu peminjam saja. Denda yang diterapkan di perpustakaan USK merupakan Surat Keputusan (SK) yang dikeluarkan oleh Rektor USK. Pada awalnya, denda setiap buku yang terlambat dikembalikan sebanyak Rp. 500/hari. Namun seiring berlalunya waktu maka pada bulan Oktober 2016. UPT Perpustakaan USK menaikkan denda sebesar Rp 1.000/hari sesuai dengan Surat Keputusan Rektor No. 998 Tahun 2015.

Mahasiswa yang terlambat mengembalikan buku pada umumnya disebabkan karena lupa dan masih membutuhkan buku yang dipinjam. Dalam mengatasi keterlambatan pengembalian buku, perpustakaan melakukan beberapa cara seperti mengirimkan pemberitahuan keterlambatan ke e-mail mahasiswa yang terlambat mengembalikan buku. UPT Perpustakaan USK juga mengirimkan ke fakultas masing-masing nama pemustaka yang terlambat mengembalikan buku perpustakaan untuk mengantisipasi email yang tidak tersampaikan. Cara yang kedua adalah perpustakaan telah meluncurkan aplikasi *UILIS mobile* yang memiliki salah satu fungsi dapat melakukan perpanjangan peminjaman koleksi buku yang telah dipinjam oleh pemustaka. Data pemustaka yang terlambat mengembalikan buku tahun 2015-2018 dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1. Data pemustaka yang terlambat

Tahun	2015	2016	2017	2018
Jumlah pemustaka yang terlambat	5116	6315	6101	6020

Sumber: Data primer dari database aplikasi perpustakaan yang diolah tahun 2018

Aplikasi *mobile* Perpustakaan

Perpustakaan memiliki aplikasi *mobile* perpustakaan dalam mendukung layanan sirkulasi terhadap proses peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan. Aplikasi tersebut disebut *USK Integrated Library Information System (UILIS) mobile*. Aplikasi *mobile* ini memiliki beberapa fitur yang dapat dimanfaatkan pemustaka untuk mengakses perpustakaan secara cepat secara *online*, di antaranya ada fitur *Online Public Access Catalog (OPAC)* untuk mencari koleksi perpustakaan, *Electronic Thesis and Dissertation (ETD)* dan *Open Education Resources (OER)* untuk mencari koleksi elektronik, fitur *booking book* dan perpanjangan koleksi perpustakaan yang telah dipinjam secara *online* (Moli, 2018). *UILIS mobile* menjadi salah satu sumber pengingat pemustaka jika telah jatuh tempo waktu pengembalian buku, pemustaka juga dapat mengecek info keanggotaan dan histori peminjaman serta buku yang masih status dipinjam untuk mengecek tanggal pengembalian apabila kehilangan struk peminjaman. Pemustaka di era saat ini terbiasa mengikuti perkembangan zaman, terlebih pemustaka universitas yang didominasi oleh mahasiswa milenium. Mahasiswa terbiasa mencari informasi menggunakan teknologi (Li, 2013), oleh sebab itu kehadiran *UILIS*

mobile ini sangat mendukung pemustaka di UPT Perpustakaan USK dalam memanfaatkan perpustakaan dan mendukung layanan sirkulasi perpustakaan. UPT Perpustakaan USK akan terus mengembangkan fitur-fitur terbaru pada *UILIS mobile* berdasarkan perkembangan zaman sebagai upaya mendukung kebutuhan pemustaka yang sesuai dengan informasi terkini (*up to date*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

UPT Perpustakaan USK sebagai perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu unit kerja yang mengelola koleksi dan informasi yang dibutuhkan oleh *civitas akademica* dalam mendukung Tri Dharma perguruan tinggi. Salah satu sasaran mutu perpustakaan dalam menimalisir denda dimonitoring dan dievaluasi setiap enam bulan sekali (Perpustakaan USK, 2021). Survei berisi 5 pertanyaan dan satu bentuk pertanyaan berupa kritik dan saran. Pertanyaan pertama untuk mengetahui pendapat responden terhadap tarif denda 1.000 per buku/hari, pertanyaan ini diperlukan untuk mengetahui pendapat mereka atas kewajaran tarif dan untuk dapat menemukan jawaban yang tepat terhadap pertanyaan selanjutnya yang menanyakan tentang denda keterlambatan pemustaka. Hasil untuk pertanyaan pertama tersebut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jawaban pertanyaan 1

Pertanyaan 1	Sangat Wajar	Wajar	Kurang Wajar	Tidak Wajar
Wajarkah tarif denda 1000/buku/hari	12,6 %	66 %	16,1%	5,4 %

Sumber: Data primer dari hasil survei yang diolah tahun 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 373 responden rata-rata menjawab wajar terhadap tarif denda 1000/buku/hari sebanyak 246 orang (66%) namun terdapat 60 orang (16,1%) responden menjawab kurang wajar, namun tetap didominasi dengan pernyataan bahwa responden merasa wajar terhadap tarif denda yang berlaku. Responden yang menyatakan sangat wajar terhadap tarif denda

1000/buku/hari sebanyak 47 orang (12,6%) dan yang menyatakan tidak wajar terhadap tarif denda 1000/buku/hari sebanyak 20 orang (5,4%). Pertanyaan dua dalam penelitian ini ingin mengetahui pendapat dan dukungan responden terhadap teknik pembayaran denda menggunakan mesin EDC, apakah hal tersebut memudahkan mereka atau tidak. Hasil pertanyaan dua dijabarkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Jawaban pertanyaan 2

Pertanyaan 2	Sangat mendukung	mendukung	Kurang mendukung	Tidak mendukung
Pembayaran denda via mesin EDC	31,6 %	39,7 %	23,3%	5,4 %

Sumber: Data primer dari hasil survei yang diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas responden dominan memilih mendukung pembayaran denda dengan menggunakan mesin EDC, yaitu sebanyak 148 orang (39,7 %) dan terdapat 118 orang (31,6%) pemustaka yang mengatakan sangat mendukung, pemustaka yang menyatakan kurang mendukung sebanyak 87 orang (23,3%) dan yang menyatakan tidak mendukung sebanyak 20 orang (5,4%). Jawaban

tersebut menunjukkan bahwa responden pemustaka tidak keberatan dengan pembayaran denda menggunakan mesin EDC. Pertanyaan ketiga merupakan pertanyaan inti pada penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui apa yang menjadi penyebab responden terlambat mengembalikan buku. Hasil pertanyaan tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Jawaban pertanyaan 3

Pertanyaan 3	Kehilangan struk peminjaman	Masih butuh buku tersebut	Buku dipinjam teman	Kehilangan buku	Lupa	Tidak sempat mengembalikan	Alasan lainnya
Penyebab terlambat mengembalikan buku	3,5%	20,9%	5,6%	1,3 %	60,9%	0,8 %	7%

Sumber: Data primer dari hasil survei yang diolah tahun 2018

Rata-rata jawaban responden penyebab mereka terlambat mengembalikan buku yang dipinjam ialah karena lupa, sebanyak 227 responden (60,9%), dan terdapat juga yang tidak mau mengembalikan buku tepat waktu karena masih membutuhkan koleksi tersebut adalah sebanyak 78 orang (20,9%). Penyebab ketiga dominan selanjutnya responden memilih alasan lainnya sebanyak 26 orang (7%), pemustaka yang beralasan menyatakan buku dipinjam teman

sebanyak 21 orang (5,6%). Responden yang memilih alasan penyebab keterlambatan yaitu kehilangan struk peminjaman sebanyak 13 orang (3,5), sedangkan yang menyatakan bahwa koleksi hilang dan baru ditemukan sebanyak 5 orang (1,3%), pemustaka yang menyatakan tidak sempat mengembalian buku sebanyak 3 orang (0,8%). Rata-rata jawaban yang mendominasi, pemustaka lupa mengembalikan buku sesuai dengan jadwal

sehingga terlambat dan terkena sanksi denda.

UPT Perpustakaan USK sebelumnya telah berupaya mengatasi keterlambatan pengembalian buku dengan beberapa cara seperti mengirimkan pemberitahuan keterlambatan ke e-mail pemustaka, namun banyak pemustaka yang mendaftarkan e-mail yang tidak aktif pada sistem informasi universitas sehingga banyak pemustaka yang tidak menerima notifikasi keterlambatan tersebut. UPT Perpustakaan USK juga mengirimkan daftar pemustaka yang terlambat mengembalikan buku ke

fakultas masing-masing untuk mengantisipasi e-mail yang tidak tersampaikan ke pemustaka bersangkutan. Perpustakaan juga telah meluncurkan aplikasi UILIS mobile yang memiliki salah satu fungsi dapat melakukan perpanjangan peminjaman koleksi buku yang telah dipinjam oleh pemustaka namun masih dibutuhkan. Pertanyaan keempat selanjutnya ialah untuk memperoleh informasi keterlambatan yang dominan mereka dapatkan lebih bersumber dari mana. Hasil pertanyaan keempat dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Jawaban pertanyaan 4

Pertanyaan 4	Aplikasi UILIS mobile	Web UILIS keanggotaan	Surat tagihan keterlambatan dari prodi	Notifikasi dari e-mail	Struk peminjaman	Mengingat sendiri	Alasan lainnya
Mendapatkan informasi keterlambatan berasal dari	46,6%	10,5%	9,7%	7,5 %	4%	6,7 %	15%

Sumber: Data primer dari hasil survei yang diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas responden mendominasi jawaban bahwa mereka lebih banyak mendapatkan informasi keterlambatan dari aplikasi UILIS mobile sebanyak 174 orang (46,6%) dan terdapat juga yang menjawab mengetahui dari web UILIS yakni sebanyak 39 orang (10,5%). Responden yang menyatakan dari sumber lainnya sebanyak 56 orang (15%), pemustaka yang menjawab dari surat tagihan keterlambatan buku sebanyak 36 orang (9,7%), jawaban yang menyatakan dari notifikasi e-mail sebanyak 28 orang (7,5%), jawaban yang menyatakan mengingat sendiri dari catatan kalender sebanyak 25 orang (6,7%) dan yang menyatakan dari struk sebanyak 15 orang (4,5). Hasil menunjukkan bahwa informasi

keterlambatan lebih efektif melalui aplikasi UILIS mobile. Pertanyaan terakhir pada penelitian ini memastikan bahwa waktu peminjaman dan perpanjangan buku di perpustakaan telah mencukupi pemustaka. UPT Perpustakaan USK memberikan kebijakan waktu peminjaman selama 2 minggu atau 14 hari dan penambahan waktu peminjaman dengan memperpanjang buku selama 2 minggu, sehingga buku yang dipinjam dan diperpanjang bisa didapati pemustaka selama 4 minggu atau satu bulan. Dalam upaya memastikan bahwa kebijakan waktu yang diberikan telah mencukupi maka hal tersebut perlu dipastikan, hasil untuk pertanyaan tersebut dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Jawaban pertanyaan 5

Pertanyaan 5	Sangat mencukupi	mencukupi	Kurang mencukupi	Tidak mencukupi
Keukupan waktu peminjaman 2 minggu dan perpanjangan 2 minggu	13,1 %	42,9 %	31,6%	12,3 %

Sumber: Data primer dari hasil survei yang diolah tahun 2018

Tabel 6 menunjukkan sebanyak 160 orang (42,9%) waktu peminjaman buku selama 2 minggu dan perpanjangan 1x selama 2 minggu sudah mencukupi dan terdapat juga pemustaka yang mengatakan kurang mencukupi sebanyak 118 orang (31,6%). Pemustaka yang menjawab sangat mencukupi sebanyak 49 orang (13,1%) dan yang menyatakan tidak mencukupi sebanyak 46 orang (12,3%). Hasil tersebut dapat diketahui bahwa pemustaka masih banyak yang merasa bahwa kurang lebih waktu satu bulan belum mencukupi, namun dominan dari jawaban masih lebih banyak yang merasa waktu tersebut telah mencukupi. Perpustakaan sebelumnya telah menindaklanjuti hal tersebut, kebijakan perpanjangan sebelumnya diberi waktu selama seminggu. Namun, pemustaka mengeluh waktu tersebut masih kurang, sehingga kebijakan perpanjangan buku ditambah menjadi dua minggu. Pada kolom kritik dan saran penelitian ini, banyak komentar positif yang diberikan responden seperti mereka merasa bawa penerapan denda ini efektif untuk membangun kesadaran diri dan kedisiplinan akan tanggung jawab terhadap buku yang dipinjam. Terdapat pula beberapa masukan yang mendominasi di antaranya, pemustaka meminta agar waktu peminjaman lebih lama dan perpanjangan buku dapat dilakukan lebih dari sekali, adanya pemberitahuan satu hari sebelum jatuh tempo pengembalian buku, dan permintaan agar pembayaran denda dapat dibayar secara tunai.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, prioritas alasan pemustaka telat mengembalikan buku karena adanya perilaku penyimpanan atau penahanan terhadap buku yang dipinjam (Lee & Lee, 2021), sedangkan di UPT. Perpustakaan USK penyebab pemustaka telat mengembalikan buku ialah karena lupa. Perpustakaan perlu menindaklanjuti hasil penelitian ini dengan mencari solusi perbaikan untuk meminimalisir penyebab keterlambatan pengembalian buku oleh pemustaka.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa penyebab pemustaka sering terlambat mengembalikan buku ialah karena lupa. Dalam menindaklanjuti hasil tersebut, perpustakaan dapat menimalisir rata-rata penyebab keterlambatan dengan memanfaatkan pengembangan UILIS mobile. Pemustaka dominan mendapatkan notifikasi keterlambatan bersumber dari UILIS mobile, jika sebelumnya sudah ada notifikasi keterlambatan, maka perlu pula adanya notifikasi sebelum jatuh tempo minimal satu hari sebelumnya agar pemustaka tidak terlambat mengembalikan buku seperti salah satu masukan atau saran dari responden. Perpustakaan perlu melakukan perbaikan berkelanjutan dengan mengembangkan UILIS mobile dan menambahkan notifikasi pengembalian buku sebelum terlambat untuk lebih mendisiplinkan pemustaka dalam mengembalikan buku secara tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016). *Denda. Kamus Besar Bahasa Indonesia*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/Denda>
- Firdausi, N. M. (2021). Layanan prima perpustakaan digital dalam meningkatkan digital quotient siswa. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 09(01), 215–228. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/inspirasi-manajemen-pendidikan/article/view/38706>
- Lee, T. H., & Lee, J. W. (2021). Self-organized human behavioral patterns in book loans from a library. *Physica A: Statistical Mechanics and Its Applications*, 563, 125473. <https://doi.org/10.1016/j.physa.2020.125473>
- Li, A. (2013). Mobile library service in key Chinese Academic Libraries. *Journal of Academic Librarianship*, 39(3), 223–226. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2013.01.009>
- Moli. (2018). *Aplikasi UILIS mobile versi 3.1.0 hadirkan fitur baru ini*. Librisyiana. <http://library.unsyiah.ac.id/aplikasi-uilis-mobile-versi-3-1-0-hadirkan-fitur-baru-ini/>
- Moralita, E., & Putra, J. (2019). Keterlambatan pengembalian buku di layanan sirkulasi. *Jurnal Kepustakawan, Masyarakat Membaca*, 35(2), 57–66.
- Perpustakaan USK. (2019). *PRO-PP-07 prosedur penanganan buku terlambat, buku hilang, dan hilang KTA*. USK. <http://uilis.unsyiah.ac.id/unsyiana/items/show/16265>
- Perpustakaan USK. (2021). *Sasaran UPT. Perpustakaan Unsyiah*. USK. <http://uilis.unsyiah.ac.id/unsyiana/files/original/999b57fd0c84d932d6bfc97c7727e997.pdf>
- Perpustakaan USK. (2022). *Laporan keanggotaan UPT. Perpustakaan Universitas Syiah Kuala*. USK. <http://uilis.unsyiah.ac.id/reporting/Main>
- Rahmawati, N. A. (2017). Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan sumber informasi di perpustakaan. *Libria*, 9(2), 125–132.
- Undang-undang republik Indonesia nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, (2007). http://ppid.perpusnas.go.id/upload/regulasi/i/094607-UU_No_43_tahun_2007_tentang_Perpustakaan.pdf
- Robertson, G. (2019). Circulation counter service in public and academic libraries: dealing face-to-face with patrons. In *Front-Line Librarianship*. Chandos Publishing. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-102729-5.00022-0>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Universitas Syiah Kuala. (2021). *Data mahasiswa aktif Universitas Syiah Kuala 2021*. USK. <https://data.unsyiah.ac.id/mahasiswa-aktif>
- Wang, P., & Liu, L. (2021). Strategy of library information resource construction based on FPGA and embedded system. *Microprocessors and Microsystems*, 83(January), 104018. <https://doi.org/10.1016/j.micpro.2021.104018>