

EVALUASI PENERAPAN SISTEM PEMBAYARAN DENDA NON TUNAI DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA (STUDI KASUS UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ANDALAS)

Andi Saputra

UPT Perpustakaan Universitas Andalas

Email : andisprtra@gmail.com

Abstrak

Untuk mendukung perpres no. 87 tahun 2016, tentang satuan tugas sapu bersih pungutan liar, rektor Universitas Andalas pada tahun 2017 yang lalu telah mengeluarkan kebijakan sistem pembayaran denda non tunai di UPT Perpustakaan Unand. Seluruh transaksi pembayaran denda dibayarkan melalui rekening rektor yang disimpan di Bank Nagari yang menjadi mitra Unand. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap kebijakan tersebut dari perspektif mahasiswa sebagai pengguna utama jasa perpustakaan perguruan tinggi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada pemustaka yang pernah melakukan pembayaran denda di bank. Pemilihan sampel dilakukan secara purposive random sampling tanpa membedakan angkatan dan jenjang studi. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya kebijakan ini ternyata menimbulkan permasalahan baru di kalangan pengguna. Sebagian besar mahasiswa keberatan dengan sistem pembayaran denda non tunai. Mereka menilai kebijakan ini kurang efektif dan cenderung merugikan mahasiswa baik dari segi waktu maupun biaya, karena Bank Center jaraknya cukup jauh dari gedung perpustakaan. Sebenarnya penggunaan mesin EDC mampu mengatasi permasalahan tersebut, akan tetapi kartu ATM bank penyedia mesin EDC, sesuai dengan rekening penampung, di kalangan mahasiswa Unand persentasenya ternyata masih sedikit (24%). Untuk mengatasi dampak dari sistem pembayaran non tunai mayoritas mahasiswa (50,65%) menyarankan untuk mengembalikan sistem pembayaran di loket pengembalian buku, dan 31,65% menyarankan untuk menambah mesin EDC bank lain.

Kata Kunci: *denda perpustakaan, sistem non tunai, electronic data capture (edc), cyber pungli*

Abstract

To support Perpres no. 87 of 2016, regarding the task force for sweeping illegal levies, the rector of Andalas University in 2017 had issued a system of payment of cashless at the Unand Library Unit. All fine payment transactions are paid through the rector's account which is deposited in Bank Nagari who is a partner of Unand. This study aims to evaluate the policy from the perspective of students as the main users of college library services. Data collection is done using a questionnaire that is distributed to users who have paid fines at the bank. Sample selection was done by purposive random sampling without distinguishing the class and level of study. The results showed that this policy turned out to cause new problems among users. Most students object to the system of paying non-cash fines. They considered this policy to be less effective and tended to harm students both in terms of time and cost, because the Bank Center was quite far from the library building. Actually the use of EDC machines is able to overcome these problems, but the ATM card of the bank that provides the EDC machine, in accordance with the holding account, among Unand students the percentage is still small (24%). To overcome the impact of the non-cash payment system the majority of students (50.65%) suggested returning the payment system at the book return counter, and 31.65% suggesting adding another bank's EDC machine.

Keywords: *fines, cashless, electronic data capture (edc), cyber pungli*

Pendahuluan

Denda peminjaman buku sampai dengan saat ini masih tetap menjadi topik kajian yang cukup hangat diperbincangkan di dunia perpustakaan. Berbagai penelitian telah mengkaji denda dari berbagai aspek. Mulai dari wacana penghapusan dan mencari alternatif pengganti denda, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Ching, Tai, Pong, & Cheng, 2009; Mitchell & Smith, 2005; Mosley, 2004; Rupp, Sweetman, & Perry, 2010), evaluasi penerapan kebijakan denda (Bhatt, 2011; Bundy, 2012; Sung & Tolppanen, 2013; Suriptiani & Irhandayaningsih, 2016), sampai kepada evaluasi terhadap dampak penerapan kebijakan denda terhadap disiplin pemustaka (Saputra, 2016).

Keluarnya Perpres No. 87 tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar, telah membuat sebagian pengelola perpustakaan berfikir untuk menghapus kebijakan denda perpustakaan. Di beberapa perpustakaan umum telah mulai menerapkannya. Akan tetapi di sebagian besar perpustakaan perguruan tinggi sampai dengan saat ini masih tetap menerapkan denda untuk keterlambatan pengembalian pinjaman buku. Seperti di Universitas Andalas yang tertuang dalam Tarif Layanan BLU (Menteri Keuangan RI, 2015), peraturan dan tata tertib perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta (Perpustakaan UNY, n.d.), Tarif dan layanan denda Institut Teknologi Bandung (Institut Teknologi Bandung, 2017), Universitas Airlangga (Harumiaty, n.d.), Universitas Gadjah Mada ("Tarif Layanan Perpustakaan UGM," 2019).

Tingginya frekuensi transaksi di perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu alasan untuk mempertahankan aturan denda perpustakaan, disamping rendahnya tingkat disiplin mahasiswa (Saputra, 2016). Untuk mencegah terjadinya praktik pungutan liar di lingkungan Universitas Andalas, dan melindungi koleksi perpustakaan maka sejak tahun 2017 yang lalu rektor telah mengeluarkan kebijakan untuk tetap mempertahankan aturan denda, dan menerapkan sistem pembayaran satu pintu terhadap denda perpustakaan. Seluruh transaksi denda dibayarkan secara non tunai, atau melalui rekening rektor yang tersimpan di Bank Nagari. Tidak ada lagi transaksi keuangan dalam layanan perpustakaan.

Setiap kebijakan yang dikeluarkan tentu saja akan memberikan dampak terhadap stake holder yang terlibat seperti pengelola perpustakaan, pemustaka, dan pihak lain yang berkepentingan. Penelitian ini mencoba melakukan evaluasi terhadap dampak dari

kebijakan sistem pembayaran non tunai denda yang diterapkan di UPT Perpustakaan Unand dari perspektif mahasiswa sebagai pengguna utama dari perpustakaan perguruan tinggi. Sebagai unit layanan, setiap sistem yang diterapkan perpustakaan harus berorientasi terhadap pengguna. Kalaupun ada kebijakan baru ataupun perubahan terhadap sistem layanan, tetap harus mempertimbangkan kepuasan pemustaka. Termasuk dalam hal ini kebijakan terhadap perubahan sistem pembayaran denda.

Penelitian ini mencoba menggali persepsi pengguna tentang kualitas layanan, dampak yang dirasakan, serta masukan mereka terhadap peningkatan kualitas layanan pembayaran denda perpustakaan. Hal ini penting dikaji karena kebijakan pertimbangan penerapan sistem pembayaran non tunai pada awalnya adalah untuk mengakomodir keluarnya Perpres No. 87 Tahun 2016, tanpa mempertimbangkan aspek atau pengaruhnya terhadap perubahan kualitas layanan yang dirasakan pengguna.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam rangka melakukan evaluasi terhadap sistem pembayaran denda non tunai yang diterapkan di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Sejak awal tahun 2017 yang lalu pembayaran denda keterlambatan pengembalian buku dilakukan melalui rekening rektor, yang tersimpan di Bank Nagari. Di kampus Unand Kantor Kas dan ATM Bank Nagari terletak di Bank Center yang berjarak + 500 M dari perpustakaan. Selain pembayaran melalui teller atau ATM, denda bisa juga dilakukan melalui mesin EDC (Electronic Data Capture) yang disediakan di loket pengembalian buku.

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Data yang terkumpul diolah menggunakan metode statistik deskriptif dan keterkaitan antar variabel diukur menggunakan uji statistik *Crosstabs* (tabulasi silang) dengan bantuan aplikasi Microsoft Excel dan SPSS versi 21 yang disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Metode pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada peminjam buku yang pernah terkena denda dan melakukan pembayaran melalui rekening rektor. Kuesioner dibagikan pada saat mahasiswa mengembalikan buku yang dipinjam di Ruang Sirkulasi. Kuesioner berisi 7 pertanyaan, yang terdiri dari: (1) persetujuan responden terhadap sistem pembayaran non tunai (melalui bank); (2) tingkat kepuasan mereka terhadap sistem pembayaran denda yang ada saat ini; (3) tingkat kepuasan mereka terhadap penggunaan mesin EDC dalam membayar denda; (4) sebaran

penggunaan kartu ATM dilakalangan pengguna perpustakaan; (5) tanggapan mereka tentang sistem pembayaran denda; (6) kendala yang mereka hadapi dalam melakukan pembayaran denda; (7) saran/masukan terhadap sistem pembayaran denda. Untuk tingkat kepuasan pemustaka terhadap sistem pembayaran diukur menggunakan 5 Skala Likert.

Sampel diambil sebanyak 100 orang mahasiswa yang pernah kena denda. Pemilihan responden dilakukan secara purposive random sampling. Dari jumlah tersebut, sebanyak 96 orang responden yang mengembalikan dan mengisi dengan benar. Data responden berdasarkan demografinya bisa dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Sebaran responden berdasarkan demografi.

Kategori	Jumlah
Jenis kelamin	Laki-laki : 19 orang
	Perempuan : 77 orang
Tahun angkatan	2015 : 23
	2016 : 11
	2017 : 25
	2018 : 35
Jenjang studi	D3 : 3
	S1 : 90
	S2 : 2

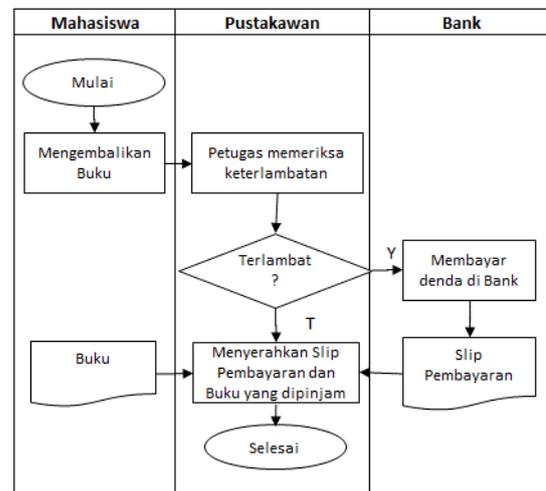
Berdasarkan data pada Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (80%) dan berasal dari jenjang studi program sarjana (S1) sebanyak 95%. Selain itu responden tidak dilihat dari fakultas mana mereka berasal. Kalau dilihat dari tahun angkatan, mayoritas berasal dari mahasiswa angkatan 2017 dan 2018.

Untuk lebih memudahkan dalam menyimpulkan hasil penelitian ini, perlu juga dipahami bagaimana prosedur sistem pembayaran denda keterlambatan pengembalian buku yang ada di UPT Perpustakaan Unand saat ini. Sejak tahun 2013 yang lalu perpustakaan Unand sudah menerapkan sistem manajemen perpustakaan berbasis online. Aplikasi yang digunakan adalah Senayan Library Management System (SLiMS) versi 7 Cendana. Pelayanan transaksi peminjaman dan pengembalian buku dilakukan di Bagian Sirkulasi yang ada di Lantai 1 Gedung Perpustakaan. Sistem peminjaman buku sudah dilakukan secara mandiri, sedangkan untuk pengembalian masih dilakukan melalui loket pelayanan. Sedangkan untuk perpanjangan selain melalui loket, juga bisa dilakukan secara online melalui website katalog perpustakaan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 46/PMK.OS/2015 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Universitas Andalas, tarif denda keterlambatan

pengembalian buku perpustakaan adalah sebesar Rp. 1.000,- per buku/hari (Menteri Keuangan RI, 2015). Disamping itu pada tahun 2017 yang lalu rektor telah mengeluarkan kebijakan bahwasanya pembayaran denda perpustakaan harus dibayarkan langsung ke bank melalui rekening rektor yang disimpan di Bank Nagari.

Sebagian besar mahasiswa, terutama yang tidak mempunyai rekening atau ATM Bank Nagari membayar denda secara tunai di Bank Nagari yang terletak di di Bank Center yang berjarak + 500 M dari gedung perpustakaan. Sedangkan yang mempunyai ATM Bank Nagari bisa membayar menggunakan mesin EDC (Electronic Data Capture) yang disediakan di loket pengembalian buku. Untuk lebih mudah memahami sistem pembayaran denda, perlu di jelaskan terlebih dahulu prosedurnya pengembalian buku di UPT Perpustakaan Unand, seperti yang terlihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Prosedur Pengembalian Pinjaman Buku Perpustakaan

Pada saat mahasiswa mengembalikan buku di loket Sirkulasi, petugas terlebih dahulu memeriksa apakah pengembaliannya sudah melewati batas peminjaman atau tidak. Kalau sudah melewati, maka peminjam harus membayar denda terlebih dahulu melalui rekening rektor di Bank Nagari. Khusus bagi pengguna kartu ATM Bank Nagari bisa dibayarkan melalui mesin EDC yang ada di loket Sirkulasi. Setelah melakukan pembayaran, mahasiswa kembali ke perpustakaan untuk mengembalikan buku dengan melampirkan bukti pembayaran dari bank.

Hasil dan Pembahasan

Setelah dilakukan rekapitulasi terhadap hasil survei yang dikumpulkan melalui kuesioner. Dari 100 orang responden, hanya 96 orang yang mengembalikan dan mengisi data dengan baik. Data tersebut kemudian diolah

menggunakan metode statistik deskriptif. Setiap butir pertanyaan dianalisis, termasuk keterkaitan antar variabel.

1. Hasil

Secara keseluruhan ada 7 pertanyaan yang diajukan kepada responden melalui kuesioner yang dibagikan. Seluruh jawaban responden direkapitulasi dan disajikan dalam bentuk tabel dan grafik. Pertanyaan pertama yang diajukan dalam kuesioner adalah meminta persetujuan pengguna tentang sistem pembayaran denda melalui bank/rekening rektor. Hasilnya 68% dari responden tidak setuju dengan sistem pembayaran ini. Sisanya 32% tidak merasa keberatan. Jawaban responden kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin. Ternyata tingkat persetujuan perempuan paling rendah dibandingkan laki-laki. Hanya 29,9% perempuan yang setuju dibandingkan dengan laki-laki dengan persentase 42,1%. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel 2.

Selanjutnya diajukan pertanyaan tentang tanggapan mereka mengenai tingkat kemudahan dalam melakukan pembayaran denda saat ini. Jawaban di kategorikan ke dalam 5 skala likert. Mayoritas (41%) responden merasa kesulitan dengan sistem pembayaran melalui bank, selanjutnya 26% menjawab cukup mudah, sangat sulit 12%, mudah 15%, dan sangat mudah 6%. Untuk lebih jelasnya persepsi pengguna terhadap sistem pembayaran melalui bank bisa dilihat pada Gambar 3.

Untuk membantu mahasiswa dalam melakukan pembayaran denda, sejak awal tahun 2018 yang lalu perpustakaan dan pihak Bank Nagari telah bekerjasama untuk menggunakan mesin EDC untuk membantu membayar denda di loket pengembalian buku. Penggunaan mesin tersebut menjadi salah satu bahan evaluasi dalam penelitian ini. Pertanyaannya berupa tanggapan pengguna tentang manfaat yang dirasakan dalam penggunaan mesin tersebut untuk pembayaran denda. Berdasarkan hasil rekapitulasi data, mayoritas responden mengaku cukup terbantu dengan adanya mesin tersebut (43%), sedangkan 32% merasa terbantu, dan 7 % sangat terbantu dengan adanya EDC, sisanya 20% tidak merasa terbantu dengan keberadaannya. Jawaban responden disajikan dalam bentuk grafik pada Gambar 4.

Karena saat ini rekening yang digunakan untuk menampung uang denda perpustakaan hanya menggunakan Bank Nagari saja, maka dalam mengukur efektifitas penggunaan mesin EDC, perlu juga dilakukan survei terhadap penggunaan kartu ATM di kalangan pengunjung perpustakaan. Agar

pemanfaatannya bisa lebih maksimal dalam membantu memudahkan mahasiswa dalam membayar denda. Hasil penelitian menunjukkan hanya 24% pengunjung perpustakaan yang menggunakan ATM Bank Nagari. Justru yang paling banyak digunakan adalah ATM BRI (31%), disamping Bank Mandiri (23%), BNI (19%), dan Bank Syariah Mandiri (7%). Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada Tabel 2.

Selanjutnya diminta tanggapan pengguna tentang sistem pembayaran denda yang ada saat ini. Sebanyak 44% responden keberatan dan merasa dirugikan dengan sistem yang ada saat ini, karena mereka merasa dirugikan, sisanya 56% tidak merasa dirugikan. Setelah ditelusuri lebih lanjut, ternyata responden perempuan merasa paling dirugikan, yaitu sebanyak 48,1%. Sedangkan responden laki-laki hanya 26,3% yang merasa dirugikan (Tabel 2).

Karena sistem yang ada sekarang sudah menggunakan kartu EDC Bank Nagari, maka selanjutnya tanggapan responden dikelompokkan berdasarkan penggunaan kartu ATM menggunakan rumus tabulasi silang (crosstabs) SPSS. Hasilnya seperti terlihat pada Tabel 3. Untuk persepsi kemudahan pembayaran denda, hanya nasabah Bank Nagari yang tingkat kepuasannya tinggi. Dari 24 responden, sebanyak 9 orang menjawab sangat mudah dan mudah, cukup mudah 8 orang, dan 7 orang menjawab rumit dan sangat rumit. Sedangkan untuk nasabah bank lain mayoritas menjawab rumit dan sangat rumit. Begitu juga dengan persentase yang merasa tidak dirugikan dengan sistem non tunai, nasabah Bank Nagari juga paling tinggi dibandingkan dengan nasabah bank lainnya. Sedangkan untuk tingkat persetujuan dengan sistem yang ada saat ini, juga nasabah Bank Nagari persentasenya paling tinggi (50%), sedangkan nasabah bank lain, mayoritas tidak setuju dengan sistem pembayaran denda non tunai.

Diantara mereka yang merasa dirugikan, diajukan pertanyaan lanjutan tentang alasan mereka kenapa merasa dirugikan. Ada berbagai macam tanggapan yang diberikan oleh responden. Secara garis besar alasan tersebut dapat disimpulkan ke dalam 5 permasalahan yang bisa dilihat pada Gambar 5 disertai dengan persentase jumlah responden yang menjawab.

Ternyata mayoritas responden merasa keberatan karena antrian di Bank Nagari cukup lama (34,78%). Selanjutnya 26,09% merasa waktunya banyak terbuang hanya untuk pergi membayar denda ke bank. Selain itu 21,74% menilai pembayaran melalui rekening bank tidak efektif karena harus bolak-balik antara perpustakaan dan bank untuk membayar denda. Sisanya 17,39% keberatan karena jarak antara

bank dari perpustakaan cukup jauh. Mereka harus mengeluarkan ongkos untuk pergi ke bank karena tidak punya kendaraan,.

Terakhir diminta saran dan masukan dari mereka terkait dengan sistem pembayaran denda perpustakaan, dengan mengajukan pertanyaan terbuka. Secara garis besar ada 5 jawaban yang mereka berikan. Dari jawaban tersebut lebih dari separo (50,77%) responden menyarankan pembayaran denda dilakukan langsung melalui loket pengembalian buku di perpustakaan. Setelah itu 29,23% menyarankan untuk diadakan mesin EDC bank lain selain Bank Nagari. Ada juga yang menyarankan untuk membuka kantor kas bank di gedung perpustakaan (12, 31%). Sisanya 4, 62% mengusulkan denda dengan nominal kecil di bayar langsung di perpustakaan, dan 3,08% mengusulkan kepada perpustakaan untuk menyediakan aplikasi penghitung nominal denda yang bisa diakses melalui internet, seperti yang disajikan pada Gambar 6.

2. Pembahasan

Salah satu fungsi dari penerapan sistem pembayaran non tunai adalah untuk mencegah praktek pungutan liar dan korupsi, serta melakukan pengontrolan terhadap perencanaan dan pelaksanaan anggaran (Khairo, 2017). Walaupun tidak ada strategi tunggal yang dapat mengatasi semua jenis korupsi dan bahwa kebijakan non tunai hanya dapat mengurangi korupsi kecil-kecilan yang merupakan tingkat korupsi terendah dibandingkan dengan semua bentuk korupsi (Ayoola, 2014). Sepertinya pendapat tersebut cocok diterapkan pada denda perpustakaan, karena perputaran uang denda perpustakaan bisa digolongkan ke dalam skala kecil. Di UPT Perpustakaan Unand denda yang diterapkan adalah sebesar Rp. 1.000/hari untuk 1 buku (Menteri Keuangan RI, 2015). Sampai sejauh ini, setelah 2 tahun berjalan, sistem ini mampu mengakomodir semangat Peraturan Presiden No. 87 tahun 2016, tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, 2016).

Akan tetapi ketika dilihat dari aspek pelayanan, yang menjadi kunci dari keberhasilan sebuah perpustakaan, berdasarkan kacamata pengguna/pemustaka, ternyata mayoritas (68%) responden dalam penelitian ini tidak setuju dengan sistem pembayaran non tunai yang sudah diterapkan di UPT Perpustakaan Unand. Sebanyak 53% responden merasa kesulitan dalam melakukan pembayaran denda. Hanya 21 % yang merasakan kemudahan. Sedangkan sisanya 36%, mengaku cukup mudah (Gambar 3).

Padahal untuk memudahkan pemustaka dalam membayar denda, sejak tahun 2018 sistem non tunai juga sudah didukung dengan keberadaan mesin Electronic Data Capture (EDC), hasil kerjasama dengan Bank Nagari, mitra tempat penyimpanan rekening denda UPT Perpustakaan Unand. Sebanyak 39% responden merasa terbantu dengan keberadaannya, akan tetapi 20% lain belum merasa terbantu dengan adanya mesin EDC. Setelah ditelusuri lebih lanjut ternyata hanya 24% responden yang mempunyai kartu ATM Bank Nagari, alat pembayaran denda melalui mesin EDC, sedangkan sisanya menggunakan kartu ATM bank lain, seperti BRI, BNI, Mandiri, dan BSM. Inilah salah satu penyebab rendahnya tingkat kepuasan pengguna terhadap manfaat dari keberadaan mesin EDC. Oleh karena itu penggunaan kartu ATM di lingkungan mahasiswa perlu menjadi salah satu pertimbangan dalam memilih rekening bank tempat pembayaran denda perpustakaan. Karena setelah ditelusuri lebih lanjut, dengan mengaitkannya dengan kartu ATM yang digunakannya, ternyata tingkat kepuasannya tinggi hanya pengguna kartu ATM Bank Nagari, yaitu mencapai 78%, sedangkan pengguna kartu ATM bank lain, tingkat kepuasannya di bawah 50%.

Bagi nasabah pengguna ATM Bank Nagari sistem pembayaran melalui rekening rektor menjadi tidak terlalu memberatkan karena di perpustakaan menyediakan mesin EDC Bank Nagari untuk pembayaran denda. Sedangkan pengguna kartu ATM bank lain yang harus menyetorkan langsung uang denda ke Teller Bank Nagari yang ada di Bank Center, sehingga wajar jika mereka merasa dirugikan dengan sistem yang ada saat ini.

Padahal mayoritas anggota perpustakaan Unand bukan nasabah Bank Nagari (lihat Tabel 3). Oleh sebab itu wajar kiranya banyak pengguna yang merasa dirugikan dengan sistem pembayaran non tunai yang ada saat ini, yaitu sebanyak 44% (Gambar 5). Keberadaan mesin EDC sebenarnya cukup membantu mempermudah mahasiswa dalam membayar denda, akan tetapi perlu ditambah dengan mesin EDC bank lain, yang kartu ATM nya banyak digunakan oleh mahasiswa Unand, seperti BRI, BNI, dan Mandiri.

Mereka yang tidak puas paling banyak beralasan bahwasanya antrian cukup panjang pada saat melakukan pembayaran di bank (34,78%), dan banyak waktu yang terbuang (26,09%) untuk membayar denda. Alasan mereka cukup masuk akal, karena kenyataan di lapangan nasabah Bank Nagari di Universitas Andalas jumlahnya paling banyak dibandingkan dengan nasabah bank lain. Selain mahasiswa,



mayoritas berasal dari dosen dan tenaga kependidikan. Berdasarkan observasi di lapangan, transaksi di Teller Bank Nagari sangat ramai pada awal bulan, antriannya sangat panjang, dan butuh waktu 1-2 jam untuk menunggu antrian. Bagi sebagian mahasiswa mereka harus berburu waktu dengan jadwal kuliah, yang tentu saja waktunya tidak bisa ditunda.

Selain itu jam layanan antara bank dengan perpustakaan tidak sinkron. Jam layanan Bank Nagari hanya sampai jam 15:00, sedangkan jam layanan perpustakaan pada hari Senin s.d Kamis sampai jam 18:00, dan hari Jum'at sampai jam 16:30. Ketika mahasiswa bukan pengguna ATM Bank Nagari mengembalikan buku pada setelah jam 14:00, dan ternyata mereka harus membayar denda, maka pembayarannya hanya bisa dilakukan pada esok harinya, dengan konsekuensi dendanya akan bertambah. Karena jauhnya jarak antara bank dengan perpustakaan akan memakan waktu, ditambah lagi dengan waktu menunggu antrian.

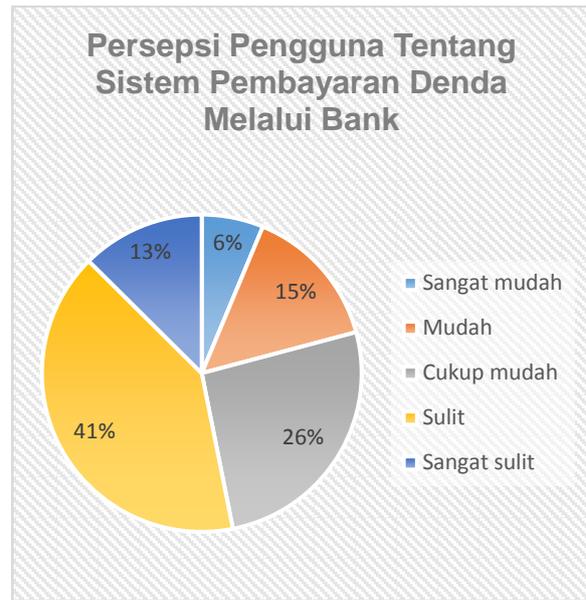
Setelah melakukan pembayaran denda mereka harus kembali lagi ke perpustakaan untuk menyerahkan buku dan bukti slip pembayaran denda. Jawaban ini sebenarnya relevan dengan yang ketiga, yaitu sistem tidak efektif karena harus bolak-balik antara perpustakaan dan bank, yang dijawab oleh 20% responden. Kendala berikutnya adalah jarak antar perpustakaan dengan bank cukup jauh, dan butuh berkendara dari perpustakaan menuju ke bank dan sebaliknya (14,49%). Disamping itu tidak semua mahasiswa mempunyai kendaraan pribadi (5%).

Ternyata responden yang mengaku tidak mempunyai kendaraan pribadi semuanya berjenis kelamin perempuan. Sehingga wajar jika persentase responden perempuan yang tidak setuju dengan sistem pembayaran denda non tunai, dan yang paling dirugikan lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki. (Tabel 2)

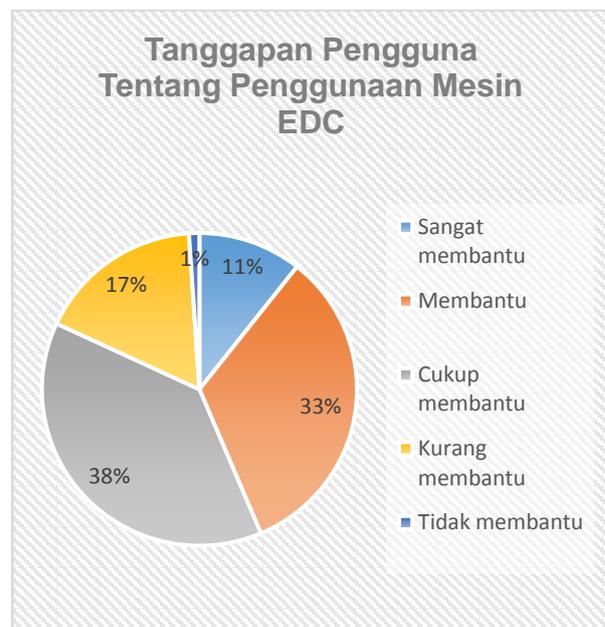
Berdasarkan permasalahan yang dihadapi dalam melakukan pembayaran denda, makanya wajar jika mayoritas mahasiswa (50,65%) menyarankan untuk mengembalikan sistem pembayaran di loket pengembalian buku. Disamping itu tingginya tingkat kepuasan pengguna ATM Bank Nagari terhadap penggunaan mesin EDC juga diikuti dengan tingginya persentase responden (31,17%) yang menyarankan untuk menambah mesin EDC bank lain di loket pengembalian buku. Alternatif lain yang juga cukup masuk akal dan banyak disarankan oleh pengguna adalah membuka kantor kas Bank Nagari di Gedung Perpustakaan.

Tabel 2. Persetujuan Terhadap Sistem Pembayaran Denda

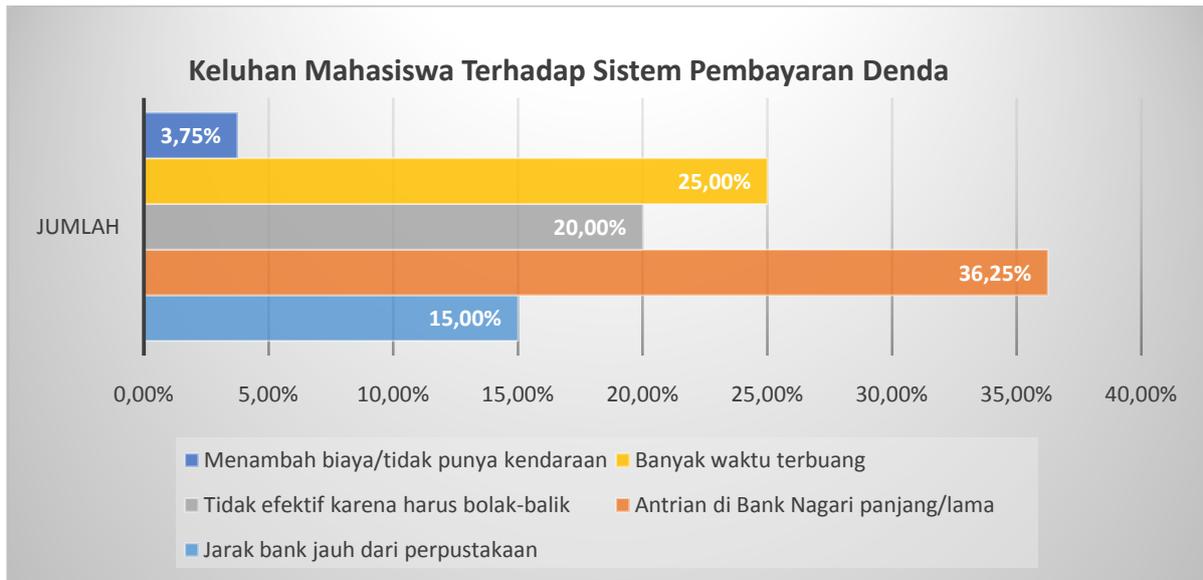
JK	Setuju		Dirugikan		Total
	Y	T	Y	T	
L	42,1%	57,9%	26,3%	73,7%	100,0%
P	29,9%	70,1%	48,1%	51,9%	100,0%
Total	32,3%	67,7%	43,8%	56,3%	100,0%



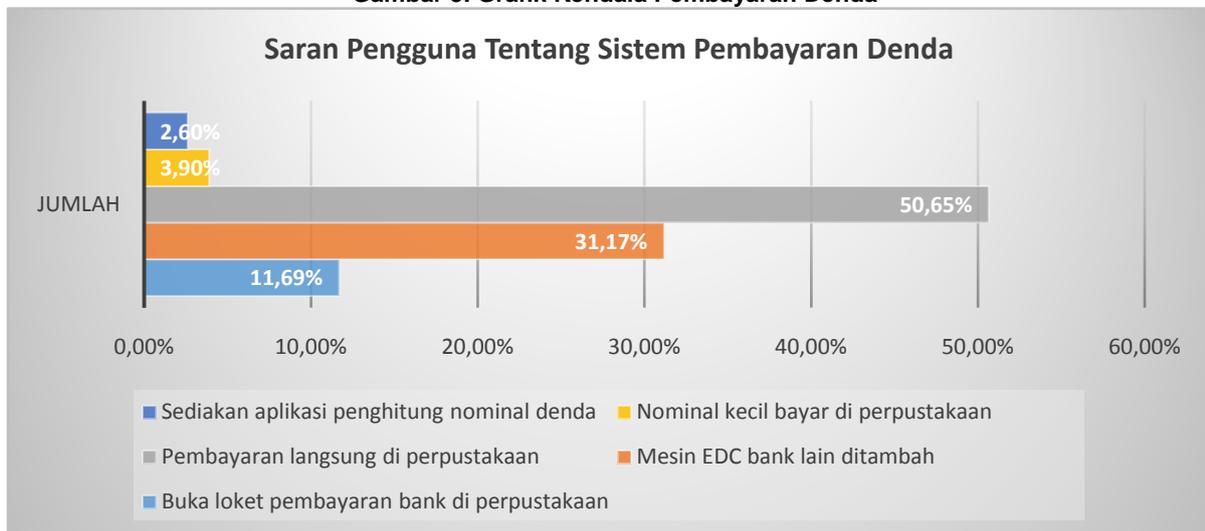
Gambar 3. Persepsi Pengguna Terhadap Sistem Pembayaran Denda



Gambar 4. Tanggapan Pengguna Terhadap Penggunaan Mesin EDC



Gambar 5. Grafik Kendala Pembayaran Denda



Gambar 6. Grafik Persentase Saran Pengguna

Tabel 2. Sebaran Persepsi Pengguna Berdasarkan Kartu ATM yang Digunakan

No	Pengguna Kartu ATM	Persepsi					Merasa Dirugikan		Setuju		Total
		Sangat Mudah	Mudah	Cukup	Rumit	Sangat Rumit	Ya	Tidak	Ya	Tidak	
1	BRI	0	3	10	13	5	13	18	12	19	31
2	Bank Nagari	5	4	8	3	4	6	18	12	12	24
3	BNI	0	3	4	9	1	9	8	3	14	17
4	BSM	0	1	1	4	0	4	2	1	5	6
5	Mandiri	1	3	2	10	2	10	8	3	15	18
Total		6	14	25	39	12	42	54	31	65	96

Kesimpulan

Dengan menerapkan sistem pembayaran denda non tunai, UPT Perpustakaan Unand telah mendukung program sapu bersih pungutan liar yang dicanangkan

dalam Perpres no. 87 Tahun 2016. Akan tetapi tanpa disadari sistem ini ternyata memunculkan permasalahan baru di kalangan pengguna, terkait dengan layanan pembayaran denda keterlambatan peminjaman buku. Mayoritas

pemustaka ternyata keberatan dengan sistem pembayaran non tunai. Panjangnya antrian di bank dan jauhnya jarak antara bank dan perpustakaan menjadikan pelayanan tidak efektif, karena pemustaka harus balok balik untuk membayar denda dan mengembalikan buku. Sehingga waktu mereka banyak tersita, disamping biaya transportasi yang harus dikeluarkan oleh mereka yang tidak punya kendaraan. Keberadaan mesin EDC sebenarnya mampu mendukung keberadaan sistem non tunai, akan tetapi rendahnya persentase pengguna kartu ATM, bank tempat penyimpanan rekening denda, di kalangan mahasiswa Unand membuat keberadaannya tidak begitu dirasakan manfaatnya. Berdasarkan

hasil penelitian ini, ada tiga opsi yang paling memungkinkan untuk mengatasi permasalahan pembayaran denda perpustakaan. Yang pertama adalah mengembalikan sistem pembayaran tunai di loket pengembalian buku, yang diusulkan oleh 50,65% pengguna, kedua memaksimalkan keberadaan mesin EDC, dengan menambah mesin EDC bank lain yang kartu ATM nya banyak digunakan oleh mahasiswa Unand, seperti BRI, BNI, dan Mandiri, artinya pembayaran denda perpustakaan Unand tidak hanya di satu rekening Bank Nagari saja, ketiga membuka kas Bank Nagari di Gedung Perpustakaan

Daftar Pustaka

- Ayoola, T. (2014). *The Effect of Cashless Policy of Government on Corruption in Nigeria* (SSRN Scholarly Paper No. ID 2377908). Retrieved from Social Science Research Network website: <https://papers.ssrn.com/abstract=2377908>
- Bhatt, H. (2011). Students Perception of Charging Fines for Overdue Books: Case of Islamia College of Science and Technology Library. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 31(6).
- Bundy, A. (2012). In Australia's first national year of reading, another reason why library fines are not so fine. *Australasian Public Libraries and Information Services*, 25(2), 55–56.
- Ching, S. H., Tai, A., Pong, J., & Cheng, M. (2009). Don't Let Micropayments Penalize You—Experience From The City University Of Hong Kong. *The Journal of Academic Librarianship*, 35(1), 86–97. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2008.10.018>
- Harumiaty, N. (n.d.). Sangsi & Denda Buku Perpustakaan Unair. Retrieved May 17, 2019, from http://www.lib.unair.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=1086&catid=33&Itemid=102&lang=id
- Institut Teknologi Bandung, R. (2017). *SK Tentang Tarif Layanan dan Denda UPT Perpustakaan ITB*. Institut Teknologi Bandung.
- Khairo, F. (2017). The Implementation Of Cashless Zone as a Strategy to Prevent Corruption in Indonesia. *Asia Pacific Fraud Journal*, 2(1), 109–116. <https://doi.org/10.21532/apfj.001.17.02.01.009>
- Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Presiden No. 87 Tahun 2016*. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Menteri Keuangan RI, P. (2015). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 46/PMK.OS/2015 Tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Universitas Andalas Pada Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi*. Menteri Keuangan Republik Indonesia.
- Mitchell, W. B., & Smith, F. W. (2005). Using Rewards to Minimize Overdue Book Rates. *Journal of Access Services*, 3(1), 47–52. https://doi.org/10.1300/J204v03n01_04
- Mosley, P. A. (2004). Moving Away from Overdue Fines: One Academic Library's New Direction. *Journal of Access Services*, 2(1), 11–21. https://doi.org/10.1300/J204v02n01_03
- Perpustakaan UNY. (n.d.). Tata Tertib | UPT Perpustakaan UNY. Retrieved May 17, 2019, from http://perpustakaan.uny.ac.id/tata_tertib

- Rupp, E., Sweetman, K., & Perry, D. (2010). Updating Circulation Policy for the 21st Century. *Journal of Access Services*, 7(3), 159–175.
<https://doi.org/10.1080/15367967.2010.484787>
- Saputra, A. (2016). Pengaruh Sanksi Denda Terhadap Disiplin Mahasiswa. Retrieved February 22, 2018, from Mafiadoc.com website: https://mafiadoc.com/pengaruh-sanksi-denda-terhadap-andipendidikan_5a1f1e9a1723ddffeddc9c44.html
- Sung, J. S., & Tolppanen, B. P. (2013). Do Library Fines Work?: Analysis of the Effectiveness of Fines on Patron's Return Behavior at Two Mid-sized Academic Libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 39(6), 506–511.
<https://doi.org/10.1016/j.acalib.2013.08.011>
- Sriptiani, D. A., & Irhandyaningsih, A. (2016). Analisis Sanksi Denda Terhadap Kedisiplinan Pengembalian Buku di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(1), 41–50.
- Tarif Layanan Perpustakaan UGM. (2019, January 2). Retrieved May 17, 2019, from Perpustakaan website: http://lib.ugm.ac.id/ind/?page_id=295

