

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini menampilkan temuan-temuan utama yang diperoleh berdasarkan analisis data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi secara langsung di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Observasi dilakukan terhadap kegiatan layanan peminjaman mandiri yang ada di perpustakaan, dengan mengamati secara langsung interaksi pemustaka terhadap perangkat mesin mandiri, serta respons petugas dalam mendampingi proses tersebut.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis bagaimana layanan peminjaman mandiri diterapkan, sejauh mana efektivitasnya, serta hambatan yang terjadi dalam proses pelaksanaannya. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Melalui proses tersebut, peneliti berhasil mengidentifikasi sejumlah temuan yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian.

Hasil penelitian akan dijabarkan secara rinci untuk menjawab rumusan masalah yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan peminjaman mandiri, efektivitas penggunaannya oleh pemustaka, serta peran pustakawan dalam mendukung layanan ini. Data diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang akan dijelaskan lebih lanjut dalam subbab berikut.

1. Penerapan layanan peminjaman mandiri pada perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

Layanan peminjaman mandiri di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin mulai diterapkan pada tahun 2022 sebagai salah satu bentuk inovasi layanan berbasis teknologi informasi. Layanan ini memungkinkan pemustaka untuk melakukan transaksi peminjaman koleksi secara mandiri tanpa bantuan langsung dari petugas, cukup dengan memindai kartu identitas dan barcode koleksi pada perangkat yang telah disediakan.

Penerapan layanan ini dilatarbelakangi oleh keinginan untuk mempercepat proses layanan sirkulasi, mengurangi antrean, serta meningkatkan efisiensi kerja petugas perpustakaan. Dengan menggunakan sistem otomatis berbasis SLiMS yang telah dimodifikasi agar mendukung layanan mandiri, perpustakaan berhasil menghadirkan fasilitas yang sebelumnya belum tersedia di institusi lain di Kalimantan Selatan.

Hasil wawancara dengan pihak perpustakaan menyebutkan bahwa hingga saat ini, layanan peminjaman mandiri di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin merupakan satu-satunya layanan sejenis yang tersedia di wilayah Kalimantan Selatan, menjadikannya sebagai pelopor dalam transformasi layanan perpustakaan digital di tingkat lokal.

Keputusan untuk menerapkan suatu sistem tentu tidak lepas dari keadaan yang terjadi di suatu perpustakaan atau kebutuhan perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanannya. Seperti halnya keputusan penerapan RFID pada perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin tentu memiliki latar belakang tersendiri. Berdasarkan hasil wawancara latar belakang diterapkannya, yaitu:

Alasan utama penerapan layanan peminjaman mandiri di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah karena inisiatif dari pimpinan sebelumnya yang ingin menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi. Hal ini dilakukan untuk mengurangi kesenjangan antara perpustakaan di Banjarmasin dengan perpustakaan di perguruan tinggi lain, khususnya di Pulau Jawa, yang sudah lebih dahulu menerapkan teknologi serupa. Penerapan layanan ini juga bertujuan untuk memberikan pengalaman baru kepada mahasiswa serta memperkenalkan teknologi terkini dalam dunia perpustakaan.⁵⁴

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa alasan diterapkannya layanan peminjaman mandiri di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah merupakan inisiatif yang dirancang oleh pimpinan sebelumnya dengan tujuan untuk menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi informasi. Langkah ini juga diambil agar perpustakaan tidak tertinggal dari perpustakaan-perpustakaan perguruan tinggi lain, khususnya yang berada di Pulau Jawa, yang telah lebih dulu menerapkan sistem serupa. Melalui layanan ini, perpustakaan diharapkan mampu memperkecil kesenjangan teknologi, meningkatkan daya tarik bagi mahasiswa, serta menjadi sarana pembelajaran teknologi terkini di bidang perpustakaan.

Layanan peminjaman mandiri terbukti lebih efektif dari segi waktu jika dibandingkan dengan layanan peminjaman manual. Berdasarkan hasil observasi, rata-rata waktu yang dibutuhkan pengguna untuk melakukan peminjaman secara mandiri hanya sekitar 1 menit 10 detik. Proses ini meliputi pemindaian kartu anggota, pemindaian koleksi menggunakan RFID, dan konfirmasi transaksi di layar komputer yang telah terintegrasi. Sementara itu, pada layanan manual,

⁵⁴ Wawancara dengan bapak A, Pustakawan, 19 Maret 2025 pukul 09.00 WITA

proses serupa membutuhkan waktu yang jauh lebih lama, yakni sekitar 3 menit 25 detik. Hal ini disebabkan karena petugas harus melakukan entri data secara manual, memverifikasi identitas pengguna, serta mencatat data koleksi satu per satu. Selisih waktu yang cukup signifikan ini menunjukkan bahwa layanan peminjaman mandiri jauh lebih efisien dalam menunjang kelancaran operasional perpustakaan, terutama saat menghadapi lonjakan jumlah pengunjung.

Sama halnya dengan perpustakaan di universitas airlangga dimana pada penelitian E. Handayani disebutkan bahwa layanan mandiri berbasis RFID menghemat waktu transaksi sebesar 60–70% dibanding layanan manual. Selain efisiensi waktu, layanan ini juga memberikan pengalaman pengguna yang lebih mandiri dan praktis.⁵⁵

Dalam implementasi suatu sistem, tentu diperlukan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang sesuai. Begitu pula dalam penerapan layanan mandiri, diperlukan komponen hardware dan software khusus agar layanan ini dapat berjalan dengan optimal. Berbeda dengan sistem otomasi yang bisa dijalankan hanya dengan menggunakan sebuah PC (Personal Computer), layanan mandiri memerlukan perangkat keras dan lunak yang lebih spesifik. Adapun perangkat yang dibutuhkan antara lain sebagai berikut:

⁵⁵ E. Handayani, *Analisis Penerapan Layanan Sirkulasi Mandiri di Perpustakaan Universitas Airlangga* (Skripsi, Universitas Airlangga, 2018), hlm. 32.

a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras yang diperlukan untuk mendukung layanan mandiri ini meliputi mesin layanan mandiri dan perangkat *book drop*. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh dua orang informan, sebagai berikut:

Untuk perangkat kerasnya itu yang pertama computer *all in one*, terus *scanner* untuk membaca barcode, terus thermal atau printer label, meja khusus yang menginclude untuk sidik jari jadi misal sidik jari sudah di daftarkan bisa meminjam buku tanpa kartu anggota perpustakaan, mesin sensor untuk membaca buku, terus tag RFID yaitu sesuatu alat yang dipasang di bukunya untuk dibaca oleh alat sensor, *security gate* yg di lantai satu juga termasuk perangkat keras itu berhubungan dengan book drop untuk pengembalian mandiri.⁵⁶

Untuk perangkat kerasnya itu ada komputer atau pc, terus *ada barcode scanner*, dan printer.⁵⁷

Berdasarkan jawaban kedua informan semua berpendapat *hardware* utama yang digunakan untuk layanan mandiri pada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah mesin layanan mandiri atau MPS (*Multi Porpuse Station*). Informan pertama, menjelaskan bahwa layanan peminjaman mandiri di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin didukung oleh berbagai perangkat keras yang saling terintegrasi. Perangkat utama yang digunakan adalah komputer *all in one* yang berfungsi sebagai pusat kendali sistem layanan mandiri. Untuk membaca data identitas pengguna atau buku, digunakan scanner barcode, sementara printer thermal atau printer label digunakan untuk mencetak bukti transaksi peminjaman atau informasi label yang diperlukan. Senada dengan pernyataan informan pertama, informan

⁵⁶ Wawancara dengan ibu R, Pustakawan, 2 Juni 2025 pukul 10.30 WITA

⁵⁷ Wawancara dengan bapak H, Pustakawan, 2 Juni 2025 pukul 11. 30 WITA

kedua juga mengungkapkan jenis perangkat keras yang digunakan dalam mendukung layanan mandiri di perpustakaan tersebut adalah computer, *barcode scanner*, dan printer.

b. Perangkat Lunak (*Software*)

Di perpustakaan terdapat beragam perangkat lunak yang dimanfaatkan, baik untuk mendukung proses layanan kepada pengguna maupun untuk kegiatan pengolahan koleksi pustaka. Pada perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin *software* yang digunakan yaitu Senayan Library Management System (SLiMS) 9 Bulian. Berikut ini pernyataan dari informan:

Untuk *software* ini incloud antara RFID dan SLiMS versi 9 atau lebih tepatnya *Senayan Library Management System 9 bulian*. Jadi sistemnya itu harus dimasukkan di SLiMS dulu baru bisa digunakan menggunakan sistem RFID nya.⁵⁸

Adapun informan lain menjelaskan bahwa *software* yang dipakai yaitu:

Ini adalah integrasi dari senayan itu dikirim ke *software* adminnya agar bisa terbaca jadi memindahkan sistem barcode ke chip yg namanya itu RFID, jadi mungkin *softwarena* itu *software* RFID.⁵⁹

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sistem yang digunakan merupakan hasil integrasi antara SLiMS versi 9 Bulian (*Senayan Library Management System*) dengan *software* RFID. Prosesnya dimulai dari input data koleksi ke dalam SLiMS terlebih dahulu, kemudian data tersebut dapat diakses dan digunakan melalui sistem RFID. *Software* RFID berfungsi

⁵⁸ Wawancara dengan ibu R, Pustakawan, 21 mei 2025 pukul 10.00 WITA

⁵⁹ Wawancara dengan bapak H, Pustakawan, 2 juni 2025 pukul 11.30 WITA.

sebagai perantara untuk mentransfer dan menerjemahkan data dari barcode yang ada di SliMS ke dalam bentuk chip RFID, sehingga memungkinkan penggunaan teknologi RFID dalam manajemen peminjaman dan pengembalian koleksi. Hal ini menunjukkan bahwa RFID bukan berdiri sendiri, melainkan terintegrasi dan bergantung pada data yang telah diolah di dalam sistem SliMS.

c. Pencapaian Tujuan

Sebuah kegiatan atau layanan dapat dianggap efektif apabila mampu mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuan dari pelaksanaan suatu kegiatan atau layanan biasanya berlandaskan pada alasan atau latar belakang yang mendasari penyelenggaraannya. Adapun alasan dan tujuan diterapkannya layanan mandiri ini dapat dilihat dari hasil wawancara yang dipaparkan berikut ini:

Alasan yang pertama sudah jelas untuk eksistensi, terus agar antrian peminjaman tidak banyak, terus mengembangkan citra perpustakaan, dan menjadikan sebagai daya tarik perpustakaan soalnya yang memakai layanan seperti ini baru di perpustakaan kita di Kalimantan Selatan ini.⁶⁰

Selanjutnya Informan kedua juga menjelaskan:

Penerapan sistem RFID di perpustakaan merupakan inisiatif dari pimpinan sebelumnya sebagai upaya untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang semakin maju. Hal ini juga dilakukan untuk memperkecil kesenjangan teknologi antara perpustakaan di Banjarmasin dengan perpustakaan-perpustakaan perguruan tinggi lain, khususnya yang berada di Pulau Jawa. Selain itu, pengembangan ini diharapkan dapat menjadikan perpustakaan sebagai sumber informasi yang modern dan tempat yang menarik untuk dikunjungi

⁶⁰ Wawancara dengan ibu R, Pustakawan, 2 juni 2025 pukul 10.30 WITA

oleh mahasiswa, karena menyajikan teknologi terkini di bidang perpustakaan.⁶¹

Informan ketiga juga menjelaskan mengenai latar belakang diadakannya layanan peminjaman mandiri ini:

Latar belakangnya itu yaitu efesiensi waktu atau lebih mempercepat waktu pelayanan, kemajuan teknologi juga termasuk supaya tidak tertinggal dari perpustakaan yang lain, dan dapat mengakses katalog dimanapun berada asal terhubung ke internet.⁶²

Latar belakang dan tujuan dari diterapkannya layanan peminjaman mandiri berbasis RFID di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin tidak terlepas dari berbagai pertimbangan strategis yang disampaikan oleh para informan. Salah satu informan menjelaskan bahwa alasan utama penerapan layanan ini adalah untuk menunjukkan eksistensi perpustakaan, mengurangi antrian peminjaman yang sering terjadi, serta mengembangkan citra dan daya tarik perpustakaan. Hal ini dirasa penting karena layanan seperti ini merupakan yang pertama kali diterapkan di perpustakaan wilayah Kalimantan Selatan, sehingga menjadi nilai lebih dalam menarik perhatian pengguna.

Informan lainnya menambahkan bahwa inisiatif penerapan sistem ini berasal dari pimpinan sebelumnya, sebagai langkah untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat. Lebih jauh, kebijakan ini juga bertujuan untuk memperkecil kesenjangan teknologi antara perpustakaan di Banjarmasin dengan perpustakaan-perpustakaan perguruan

⁶¹ Wawancara dengan bapak A, Pustakawan, 19 Maret 2025 pukul 09.00 WITA

⁶² Wawancara dengan bapak H, Pustakawan, 2 Juni 2025 pukul 11.30 WITA

tinggi di Pulau Jawa yang dinilai lebih maju. Diharapkan, dengan adanya teknologi RFID ini, perpustakaan dapat tampil sebagai institusi modern yang tidak hanya menyediakan informasi, tetapi juga menjadi tempat yang menarik bagi mahasiswa untuk datang dan berinteraksi dengan teknologi terkini.

Sementara itu, informan ketiga menjelaskan bahwa penerapan layanan ini juga dilatarbelakangi oleh kebutuhan akan efisiensi pelayanan. Dengan adanya sistem RFID, waktu pelayanan dapat dipersingkat, sehingga proses peminjaman menjadi lebih cepat dan praktis. Selain itu, pengembangan ini juga mencakup kemampuan akses terhadap katalog perpustakaan secara daring, yang memungkinkan pengguna mencari dan melihat koleksi dari mana saja selama terhubung dengan internet. Hal ini tentunya sejalan dengan semangat digitalisasi layanan yang tengah berkembang di dunia perpustakaan saat ini. Dengan demikian, secara keseluruhan penerapan layanan peminjaman mandiri ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi, serta memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi yang modern dan relevan bagi kebutuhan generasi pengguna saat ini.

d. Ketepatan waktu

Aspek ketepatan waktu berkaitan dengan durasi yang diperlukan dalam proses peminjaman atau pengembalian melalui mesin layanan mandiri. Efisiensi waktu ini tercermin dari pendapat yang menyebutkan bahwa penggunaan mesin layanan mandiri dianggap lebih cepat, praktis, dan mudah

dibandingkan dengan layanan yang melibatkan bantuan petugas. Adapun hasil wawancara terkait hal ini disajikan sebagai berikut:

Untuk waktu peminjaman biasanya kalo tidak ada masalah cepat aja kan prosesnya tinggal letakkan buku, scan KTM, lalu tunggu struknya keluar selesai. Mungkin sekitar semenit atau maksimal dua menit.⁶³

Informan lainnya menjelaskan:

Sekitar 2 menit waktu yang diperlukan mahasiswa dalam melakukan peminjaman mandiri ini malah biasanya ada yang kurang dari 2 menit tergantung dari mahasiswa dan jaringannya, misal mahasiswanya sudah terbiasa dan jaringannya lancar 1 mahasiswa 1 menit itu masih mungkin.⁶⁴

Dari hasil wawancara, informan pertama menyatakan bahwa proses peminjaman mandiri berlangsung cukup cepat, tanpa banyak kendala. Ia menjelaskan, bahwa:

Untuk waktu peminjaman biasanya kalau tidak ada masalah cepat saja kan prosesnya tinggal letakkan buku, scan KTM, lalu tunggu struknya keluar selesai. Mungkin sekitar semenit atau maksimal dua menit.

Hal ini menunjukkan bahwa prosedur peminjaman mandiri dapat dilakukan dengan efisien dalam waktu yang relatif singkat.

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh informan kedua. Ia mengungkapkan bahwa waktu yang dibutuhkan mahasiswa dalam melakukan peminjaman mandiri umumnya sekitar dua menit, bahkan bisa kurang jika mahasiswa sudah terbiasa menggunakan layanan tersebut dan kondisi jaringan internet dalam keadaan lancar. Informan menyatakan:

Sekitar 2 menit waktu yang diperlukan mahasiswa dalam melakukan peminjaman mandiri ini malah biasanya ada yang kurang dari 2 menit tergantung dari mahasiswa dan jaringannya, misal mahasiswanya

⁶³ Wawancara dengan ibu R, Pustakawan, 2 mei 2025 pukul 10.30 WITA

⁶⁴ Wawancara dengan bapak H, Pustakawan kedua, 2 mei 2025 pukul 11.30 WITA

sudah terbiasa dan jaringannya lancar 1 mahasiswa 1 menit itu masih mungkin.

Dari kedua pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan peminjaman mandiri di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin memberikan kemudahan dan efisiensi waktu bagi mahasiswa, tergantung pada kecepatan adaptasi pengguna dan kualitas jaringan yang tersedia.

Pemustaka yang memanfaatkan mesin layanan mandiri juga memiliki pandangan yang sejalan dengan staf perpustakaan. Berikut adalah pernyataan dari dua informan pemustaka terkait hal tersebut:

Menggunakan mesin terasa lebih cepat karena kita hanya perlu men-tap beberapa kali. Namun, kendala yang sering muncul adalah mesin terkadang mengalami *error*, seperti Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang tidak terbaca atau tidak terdeteksi. Saya sendiri kurang tahu penyebab pastinya. Akibatnya, kami sering harus kembali ke petugas untuk mendapatkan bantuan.⁶⁵

Menggunakan mesin terasa lebih praktis karena jika melalui petugas, prosesnya menjadi lebih rumit. Petugas harus mencatat judul dan data lainnya secara manual, sehingga terkesan merepotkan.⁶⁶

Kedua informan menyampaikan bahwa proses peminjaman melalui mesin dirasakan lebih cepat dan lebih praktis dibandingkan dengan peminjaman yang dilakukan melalui petugas. Adapun durasi waktu yang diperlukan dalam proses peminjaman tersebut dijelaskan sebagai berikut:

Yang jelas, prosesnya jauh lebih cepat dan efisien. Bahkan, tidak sampai satu menit asalkan kita sudah memahami cara penggunaannya.⁶⁷

Jika tidak terjadi error, waktu yang dibutuhkan biasanya kurang dari lima menit.⁶⁸

⁶⁵ Wawancara pribadi dengan NB, Pemustaka, 3 juni 2025 pukul 09.00 WITA

⁶⁶ Wawancara pribadi dengan MDA, Pemustaka, 3 juni 2025 pukul 13.30 WITA

⁶⁷ Wawancara pribadi dengan NB, Pemustaka, 3 juni 2025 pukul 09.00 WITA

⁶⁸ Wawancara pribadi dengan MDA, Pemustaka, 3 juni 2025 pukul 13.30 WITA

Merujuk pada hasil wawancara, durasi yang diperlukan untuk melakukan peminjaman melalui mesin layanan mandiri berkisar antara satu hingga lima menit.

e. Manfaat

Penerapan sistem layanan mandiri memberikan sejumlah manfaat bagi petugas, terutama dari segi efisiensi waktu dan efektivitas dalam menjalankan tugas. Layanan ini membantu meringankan beban kerja petugas, sehingga waktu yang tersedia dapat dimanfaatkan untuk menyelesaikan tugas-tugas lainnya. Selain itu, dengan penggunaan teknologi RFID dalam layanan mandiri, keamanan koleksi juga menjadi lebih terjaga.⁶⁹ Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut:

Setuju, karena juga adaptasi teknologi di perpustakaan itu hukumnya saat ini wajib kan karena juga dari standar nasional perpustakaan itu yang dibangun kalo dulu pokoknya fokus pada program-program ini. Dulu perpustakaan perguruan tinggi itu satu pustakawan melayani 500 mahasiswa dengan teknologi mungkin satu pustakawan dapat melayani 700 mahasiswa jadikan ada angka efektif yang dicari dalam satu pustakawan dapat melayani berapa orang. kalo tidak dengan teknologi bisa persekian orang sedangkan dengan teknologi bisa persekian orang berarti ada peningkatan mutu antara teknologi dan pustakawan.⁷⁰

Dapat disimpulkan dari wawancara di atas bahwa pemanfaatan teknologi dalam perpustakaan saat ini dianggap sebagai suatu keharusan, sejalan dengan standar nasional perpustakaan yang terus berkembang. Jika

⁶⁹ Jundiah, Penerapan Layanan Mandiri Dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat, Skripsi, 2015, hlm 92.

⁷⁰ Wawancara dengan bapak A, Pustakawan, 19 Maret 2025 pukul 09.00 WITA

dahulu perpustakaan perguruan tinggi menekankan pada program-program dasar, kini fokusnya juga mencakup efisiensi pelayanan melalui dukungan teknologi. Contohnya, tanpa teknologi, satu pustakawan hanya mampu melayani sekitar 500 mahasiswa. Namun dengan adanya teknologi, jumlah tersebut dapat meningkat hingga 700 mahasiswa. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan efektivitas dan mutu layanan perpustakaan yang didapat dari integrasi antara pustakawan dan teknologi. Artinya, teknologi tidak hanya mempermudah tugas pustakawan, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka.

f. Hasil

Sebuah kegiatan atau layanan dikatakan efektif apabila mampu mencapai hasil atau sasaran yang telah dirumuskan sebelumnya. Hasil tersebut tentunya disesuaikan dengan latar belakang diadakannya kegiatan atau layanan tersebut. Adapun gambaran mengenai keefektifan layanan mandiri dapat dilihat melalui hasil wawancara yang dipaparkan berikut ini:

Menurut bapak pribadi mungkin ini agak subjektif tapi menurut bapak pribadi patut untuk menjadi tolak ukur bagi perpustakaan yang lain karena kita sangat terbantu, walaupun jumlah pustakawan kita cuma 5 orang ini walaupun secara angka tidak ideal dengan gedung seluas ini dan layanan sebesar ini cuma untuk saat ini masih sangat membantu karena tadi kita tidak terlalu banyak wara-wiri kecuali dalam membantu mahasiswa mencari informasi dan kebutuhan yang lainnya seperti buku dan lainnya tapi untuk proses peminjaman mandiri bisa dilakukan oleh alatnya sendiri.⁷¹

Kemudian penulis juga mewawancarai informan kedua, berikut hasil wawancaranya:

⁷¹ Wawancara dengan bapak A, Pustakawan, 19 Maret 2025 pukul 09.00 WITA.

Hasil yang didapatkan itu mungkin seperti mempermudah bagi kami dan juga bagi mahasiswa agar mereka tidak banyak mengantri, mempercepat waktu layanan karena tidak antri yang panjang jadi bisa cepat. Mungkin itu hasil yang didapatkan⁷²

Peneliti juga melakukan wawancara kepada kepala perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin mengenai hasil yang didapatkan selama menerapkan layanan peminjaman mandiri ini. Berikut adalah hasil wawancaranya

Untuk hasil yang didapatkan yang pertama adalah kepuasan mahasiswa. Layanan peminjaman mandiri ini sangat membantu personil kita karena pustakawan kita terbatas, disana hanya ada 5 orang coba kalo tidak ada RFID pasti semua bakal kesusahan jadi ini juga membantu petugas dalam hal efisiensi waktu dan menghemat tenaga. Dengan adanya teknologi ini sangat memudahkan dalam pelayanan perpustakaan.⁷³

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, dapat disimpulkan bahwa layanan peminjaman mandiri di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin telah berjalan secara efektif. Efektivitas ini terlihat dari manfaat langsung yang dirasakan baik oleh pustakawan maupun mahasiswa sebagai pengguna layanan. Salah satu informan menyatakan bahwa meskipun jumlah petugas hanya lima orang, layanan ini sangat membantu dalam meringankan beban kerja, karena petugas tidak perlu terus-menerus melayani proses peminjaman secara manual. Waktu dan tenaga dapat lebih difokuskan untuk membantu mahasiswa dalam hal pencarian informasi dan kebutuhan literasi lainnya. Informan lain juga menegaskan bahwa layanan ini mempercepat proses peminjaman, mengurangi antrean panjang, dan memberikan kenyamanan bagi pengguna. Hal senada juga disampaikan oleh

⁷² Wawancara dengan bapak H, Pustakawan, 2 juni 2025 pukul 11.30 WITA

⁷³ Wawancara dengan kepala perpustakaan, 3 juli 2025 pukul 08.00 WITA.

kepala perpustakaan yang menekankan bahwa keberadaan layanan mandiri sangat membantu dalam hal efisiensi waktu dan tenaga, serta berdampak positif terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Dengan demikian, layanan peminjaman mandiri tidak hanya mempermudah proses transaksi, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat sistem operasional perpustakaan secara keseluruhan.

g. Kompetensi Petugas

Penetapan kompetensi petugas layanan harus didasarkan pada unsur pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang sesuai dengan kebutuhan. Kompetensi tersebut tidak hanya berasal dari kemampuan yang telah dimiliki petugas secara pribadi, tetapi juga memerlukan dukungan dari pihak perpustakaan untuk meningkatkan kapasitas mereka. Dalam konteks layanan mandiri, hal ini diwujudkan melalui pemberian pelatihan atau pengarahan terkait sistem baru kepada petugas atau pustakawan. Selain itu, petugas juga memiliki peran penting dalam mendampingi dan membantu pemustaka yang mengalami kesulitan saat menggunakan mesin layanan mandiri.⁷⁴ Berikut adalah hasil wawancara mengenai peran pustakawan dalam layanan peminjaman mandiri ini:

Perannya itu kalo kami sebagai penengah ibaratnya, penengah antara teknologi dan pemustaka karena pemustaka datang kadang juga tidak langsung tau dan tidak langsung bisa menggunakannya jadi harus pelan pelan diberi tahu dan di arahkan. Jadi peran kami disini yaitu

⁷⁴ Jundiah, Penerapan Layanan Mandiri Dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat, Skripsi, 2015, hlm 96.

sebagai penengah untuk membantu antara teknologi dengan pemustaka⁷⁵

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pustakawan berperan sebagai jembatan atau penengah antara teknologi dan pemustaka. Meskipun layanan berbasis teknologi sudah diterapkan, tidak semua pemustaka langsung memahami cara penggunaannya. Oleh karena itu, pustakawan memiliki peran penting dalam membimbing, mengarahkan, dan memberikan pemahaman kepada pemustaka secara perlahan hingga mereka dapat memanfaatkan teknologi secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa kehadiran pustakawan tetap esensial meskipun teknologi telah diintegrasikan dalam layanan perpustakaan.

h. Sosialisasi

Penyampaian informasi mengenai layanan perpustakaan kepada pemustaka dapat dilakukan baik secara tertulis maupun lisan. Adapun hasil wawancara yang menjelaskan bentuk sosialisasi layanan mandiri yang dilakukan oleh pihak perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin kepada para pengunjung atau pemustaka disajikan sebagai berikut:

Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak perpustakaan yaitu pada saat PBAK atau saat ada penerimaan mahasiswa baru, kami menyebutnya itu Pendidikan pemustaka atau *library tour*. Disitu para mahasiswa diajari sekaligus dikenalkan kepada perpustakaan mulai dari koleksi, layanan, dan lain-lainnya.⁷⁶

Informan kedua juga menjelaskan hal yang serupa, informan kedua menjelaskan bahwa:

⁷⁵ Wawancara dengan bapak A, Pustakawan, 19 Maret 2025 pukul 09.00 WITA

⁷⁶ Wawancara dengan ibu R, Pustakawan, 2 juni 2025 pukul 10.30 WITA

Biasanya itu setiap awal penerimaan mahasiswa baru yaitu pada jadwal PBAK itu diadakan *library tour*, kegiatan ini merupakan pengenalan pada perpustakaan, cara meminjam buku, mengenalkan koleksi-koleksinya baik yang di Banjarmasin maupun di Banjarbaru itu sama.⁷⁷

Dapat disimpulkan bahwa Sosialisasi layanan perpustakaan, termasuk layanan mandiri, dilakukan oleh pihak perpustakaan secara terstruktur dan rutin melalui kegiatan *library tour* yang diadakan setiap tahun saat PBAK (Pengenalan Budaya Akademik dan Kemahasiswaan). Dalam kegiatan ini, mahasiswa baru diberikan informasi dan pengenalan langsung mengenai fasilitas perpustakaan, jenis-jenis layanan, cara peminjaman buku, serta koleksi yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan secara aktif berupaya mengenalkan sistem dan layanan kepada pemustaka sejak awal masa perkuliahan, sehingga mereka dapat memanfaatkan layanan, termasuk layanan mandiri, secara optimal.

2. Kendala Dalam Penerapan Layanan Peminjaman Mandiri di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

Dalam pelaksanaan layanan mandiri, terdapat sejumlah kendala yang dihadapi, seperti gangguan pada sistem atau jaringan yang terkadang mengalami error, ketiadaan sumber daya manusia (SDM) yang memiliki keahlian khusus terkait layanan mandiri, serta keterbatasan daya listrik atau pemadaman listrik. Adapun hasil wawancara yang menggambarkan kendala-kendala tersebut disajikan sebagai berikut:

⁷⁷ Wawancara dengan bapak H, Pustakawan, 2 juni 2025 pukul 11.30 WITA

Tantangan itu selalu ada karena perkembangan teknologi juga ada, yang pertama tantangannya bagi pustakawan itu ada pada adaptasi bagaimana kita selalu bisa beradaptasi dan mengupgrade dari kemampuan dan teknologi yang ada di perpustakaan, kedua tantangannya adalah karena ini teknologi yang melibatkan tim IT dan lainnya itu kan kita pustakawan itu kemampuan kadang terbatas jadi ada bagaimana kita itu harus selalu siap. kadang juga tetap kaget sih kok perubahan-perubahan terjadi terus kan. Ketika ada tantangan itu ketika ada trouble misalnya *trouble* itu tidak bisa kita atasi secara langsung, kita kadang harus menghubungi yang punya teknologi ini untuk membantu permasalahan di lapangan jadi kadang kita tu perlu waktu karena pustakawan belum mempunyai kemampuan sampai sebegitunya untuk bisa menghandle sendiri ketika ada *trouble* sendiri.⁷⁸

Informan lain juga menjelaskan bahwa kendala yang dihadapi dalam penerapan layanan mandiri adalah sebagai berikut:

Tantangan terbesarnya adalah dana, soalnya seperangkat itu kan mesti sinkron alat-alatnya dengan layanan sirkulasi di bawah, dengan dibuku nya, belum lagi dengan aplikasi perpustakaan nya, tidak segampang yang dilihat dananya luar biasa. Perawatannya juga, untuk saat ini kita masih bergantung pada pengembangnya, masih terus bekerjasama dengan pihak pengembang jadi sidin yang pemeliharaannya.⁷⁹

Dapat disimpulkan dari wawancara di atas bahwa penerapan teknologi layanan mandiri di perpustakaan menghadapi berbagai tantangan, baik dari sisi teknis maupun sumber daya. Tantangan pertama yang dihadapi pustakawan adalah kemampuan beradaptasi terhadap perkembangan teknologi yang terus berubah. Pustakawan dituntut untuk selalu meng-upgrade pengetahuan dan keterampilannya, meskipun kemampuan mereka dalam bidang teknologi sering kali masih terbatas. Selain itu, ketika terjadi kendala teknis (*trouble*), pustakawan belum sepenuhnya mampu menangani secara mandiri dan masih

⁷⁸ Wawancara dengan bapak A, Pustakawan, 19 Maret 2025 pukul 09.00 WITA.

⁷⁹ Wawancara dengan bapak A, Pustakawan, 19 Maret 2025 pukul 11.00 WITA

harus bergantung pada pihak pengembang atau teknisi yang memiliki keahlian lebih mendalam.

Informan lain menyebutkan bahwa kendala yang dihadapi adalah sebagai berikut:

kalonya jaringan internet tidak stabil malah bisa memperlambat atau mungkin tidak bisa digunakan, *system error* juga menjadi kendala yang dihadapi.⁸⁰

Sebagian dari perangkat yang digunakan seperti chipnya itu kan belum 100% sehingga tidak semua buku itu bisa dilayankan secara mandiri tetapi lewat petugas, adanya keterbatasan dana sehingga peralatannya tidak 100% juga. Kedua kadang-kadang kit aini terkendala jaringan internet, ini sangat mempengaruhi layanan sehingga dapat menyebabkan layanan menjadi lambat.⁸¹

Sependapat dengan informan pertama dan kedua, kepala perpustakaan dan informan lainnya juga menyatakan hal yang serupa dimana kendala yang sering dihadapi perpustakaan dalam menerapkan layanan peminjaman mandiri adalah jaringan yang tidak stabil, dan juga system yang bisa error.

Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, menurut keterangan dari ketiga informan, adalah sebagai berikut:

Misalkan terjadi kendala kami biasanya punya teknisi khususnya. Bisa juga bekerjasama dengan UTIPD (Unit Teknologi Informasi dan Pangkalan Data).⁸²

Dalam menghadapi kendala teknis seperti *sistem error* atau gangguan jaringan, perpustakaan melakukan kerja sama dengan pihak pengembang perangkat. Hal ini dilakukan karena pustakawan belum memiliki kemampuan teknis yang memadai untuk menangani kendala secara mandiri. Dengan adanya dukungan dari pihak teknis yang lebih berkompeten, proses perbaikan dan pemeliharaan sistem dapat dilakukan dengan lebih cepat dan tepat.⁸³

⁸⁰ Wawancara dengan ibu R, Pustakawan, 2 juni 2025 pukul 10.30 WITA

⁸¹ Wawancara dengan kepala perpustakaan, 3 Juli 2025 pukul 08.00 WITA

⁸² Wawancara dengan bapak H, Pustakawan, 2 juni 2025 pukul 11.30 WITA

⁸³ Wawancara dengan bapak A, Pustakawan, 19 maret 2025 pukul 09.00 WITA

Mengingat pustakawan memiliki keterbatasan dalam mengoperasikan dan menangani teknologi layanan mandiri, maka salah satu upaya yang dilakukan adalah terus beradaptasi dan meningkatkan kompetensi diri. Pustakawan didorong untuk mengikuti pelatihan atau belajar secara mandiri guna memahami perkembangan sistem dan teknologi perpustakaan. Dengan begitu, mereka dapat lebih siap dalam mengatasi perubahan dan tidak terlalu bergantung pada pihak luar dalam menangani kendala ringan yang mungkin terjadi.⁸⁴

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mengatasi berbagai kendala dalam penerapan layanan peminjaman mandiri di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, perpustakaan melakukan beberapa upaya strategis. Salah satu langkah utama yang diambil adalah menjalin kerja sama dengan pihak-pihak yang memiliki keahlian di bidang teknologi. Ketika terjadi gangguan sistem, jaringan yang tidak stabil, atau kendala teknis lainnya, perpustakaan biasanya melibatkan teknisi internal dan berkoordinasi dengan Unit Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (UTIPD). Selain itu, perpustakaan juga masih bergantung pada pihak pengembang perangkat untuk melakukan pemeliharaan dan perbaikan sistem. Kolaborasi ini penting mengingat belum semua pustakawan memiliki kemampuan teknis yang cukup untuk menangani kendala secara mandiri.

B. Pembahasan

Penelitian ini didasarkan pada dua rumusan masalah utama, yaitu mengenai penerapan layanan mandiri serta kendala-kendala dalam penerapannya di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Aspek penerapan layanan mandiri mencakup penggunaan perangkat keras dan lunak, pencapaian tujuan, efisiensi

⁸⁴ Wawancara dengan bapak A, Pustakawan, 19 maret 2025 pukul 11.00 WITA

waktu, manfaat yang dirasakan, hasil yang dicapai, kompetensi petugas, serta bentuk sosialisasi yang dilakukan. Kedua rumusan masalah tersebut akan dibahas lebih rinci pada paragraf-paragraf berikut.

1. Penerapan layanan peminjaman mandiri pada perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

Penerapan layanan peminjaman mandiri di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin merupakan langkah strategis dalam merespons perkembangan teknologi informasi di bidang perpustakaan. Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin juga menghadirkan sistem peminjaman mandiri untuk meningkatkan efisiensi layanan sirkulasi. Sistem ini memungkinkan pemustaka untuk melakukan transaksi peminjaman secara langsung melalui perangkat mandiri tanpa keterlibatan petugas, dengan memanfaatkan *software* SLiMS dan teknologi barcode.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi layanan ini telah berlangsung sejak tahun 2022, dimulai dari inisiatif pimpinan perpustakaan yang ingin mengadopsi sistem modern sebagaimana diterapkan di perpustakaan-perpustakaan besar di Jawa. Tujuan utamanya adalah mengurangi antrian layanan, meningkatkan kecepatan peminjaman, serta memperkuat citra perpustakaan sebagai lembaga informasi yang mengikuti perkembangan zaman. Hal ini senada dengan hasil penelitian Jundiah yang menyatakan bahwa penerapan RFID dan sistem mandiri bertujuan untuk mempercepat proses layanan serta memberikan pengalaman baru bagi pemustaka. Sistem ini memungkinkan pemustaka melakukan peminjaman tanpa campur tangan langsung dari petugas, cukup dengan memindai Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) dan barcode buku.

Penerapan layanan peminjaman mandiri di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin merupakan bentuk adaptasi terhadap perkembangan teknologi informasi dalam dunia kepustakawanan. Inovasi ini sejalan dengan semangat transformasi layanan perpustakaan berbasis otomasi, sebagaimana dijelaskan dalam teori otomasi perpustakaan oleh Lasa H.S dan Dania Bilal yang menyebut bahwa keberhasilan sistem otomasi ditentukan oleh integrasi perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), basis data, serta kesiapan sumber daya manusia (SDM).⁸⁵

Layanan ini juga mendukung amanat Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pasal 3, yang menyatakan bahwa “perpustakaan memiliki fungsi mendukung pendidikan, pelestarian budaya, penelitian, informasi, dan rekreasi. Implementasi layanan mandiri merupakan bentuk inovasi yang memperluas fungsi informasi dan pendidikan dengan mengintegrasikan teknologi”.⁸⁶ Secara praktis, keberadaan layanan ini terbukti membantu mengurangi antrian, mempercepat proses sirkulasi, serta mengurangi beban pustakawan dalam transaksi rutin. Hal ini juga berkontribusi terhadap peningkatan citra perpustakaan sebagai institusi yang modern dan mengikuti perkembangan zaman. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, ini turut mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam aspek pendidikan dan penelitian.

⁸⁵ Lasa H.S., *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), hlm. 47.

⁸⁶ *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*, Pasal 3.

2. Kendala Dalam Penerapan Layanan Peminjaman Mandiri di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

Meskipun penerapan layanan peminjaman mandiri telah membawa sejumlah manfaat, namun dalam praktiknya terdapat sejumlah kendala yang harus diperhatikan agar sistem ini berkelanjutan dan dapat ditingkatkan kualitasnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan dan observasi langsung, kendala dalam penerapan layanan ini terbagi menjadi tiga kategori: kendala teknis, kendala sumber daya manusia (SDM), dan kendala pendanaan.

Pertama, kendala teknis yang paling dominan ditemukan adalah tidak terbacanya KTM oleh scanner, gangguan jaringan internet, serta *hang* pada sistem layanan mandiri. Kondisi ini mengakibatkan pengguna tidak dapat melakukan transaksi secara mandiri dan tetap harus meminta bantuan pustakawan. Hal ini jelas mengganggu efisiensi layanan dan menciptakan ketergantungan kembali pada layanan manual. Sama halnya yang terjadi di Jakarta Barat, di mana sistem down dan kurangnya sosialisasi menjadi tantangan utama dalam pelaksanaan layanan mandiri. Di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, kendala juga muncul dari ketidakmampuan scanner membaca Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang berdampak pada perlunya campur tangan petugas, sehingga prinsip kemandirian layanan belum sepenuhnya tercapai. Menurut jurnal *ICT Infrastructure and Its Impact on Library Automation* oleh Ramesha dan Kumbar, keberhasilan layanan otomasi di perpustakaan sangat dipengaruhi oleh ketersediaan dan kualitas infrastruktur teknologi informasi, termasuk jaringan, perangkat, dan sistem

pendukungnya. Kelemahan dalam aspek ini dapat menjadi penghambat utama dalam kelancaran layanan otomasi.⁸⁷

Kedua, kendala SDM yaitu belum meratanya kemampuan pustakawan dalam menangani gangguan teknis. Sebagian pustakawan belum familiar dengan sistem RFID dan perangkat pendukung layanan mandiri. Hal ini tentu bertolak belakang dengan Permendiknas Nomor 25 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Perpustakaan, yang menyebutkan bahwa pustakawan harus memiliki kompetensi dalam penguasaan teknologi informasi dan komunikasi dalam konteks pengelolaan perpustakaan.⁸⁸ Para pustakawan belum sepenuhnya dibekali keterampilan untuk menangani kendala teknologi secara mandiri. Hal ini menyebabkan adanya ketergantungan pada pihak teknis, baik internal maupun eksternal. Temuan ini serupa dengan yang ditemukan Jundiah, bahwa staf perpustakaan masih mengandalkan bantuan teknis dari pihak pengembang dalam menangani masalah sistem RFID.

Ketiga, kendala pendanaan menjadi hambatan struktural yang juga signifikan baik untuk pengadaan perangkat keras maupun biaya pemeliharaan. Seperti disampaikan oleh salah satu informan, sistem layanan mandiri memerlukan integrasi perangkat yang kompleks dan dana yang tidak sedikit. Oleh karena itu, keberlangsungan layanan ini sangat tergantung pada dukungan dana yang memadai dari institusi. Sistem layanan mandiri memerlukan dukungan biaya yang tidak

⁸⁷ Ramesha, B., & Kumbar, B.D. "ICT Infrastructure and Its Impact on Library Automation: A Study of University Libraries in Karnataka." *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, Vol. 40 No. 1 (2020), hlm 21–26.

⁸⁸ Permendiknas Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Standar Tenaga Perpustakaan.

sedikit, baik untuk pengadaan perangkat keras, pengembangan sistem, pelatihan pustakawan, maupun pemeliharaan berkala. Ketika anggaran tidak dialokasikan secara memadai, maka kesinambungan layanan berisiko terganggu.

Selain itu kendala lain yang tak kalah penting adalah minimnya sistem evaluasi formal. Hingga saat ini, Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin belum memiliki sistem survei atau instrumen evaluasi berbasis data yang terstruktur untuk menilai efektivitas layanan mandiri secara berkala. Padahal, berdasarkan ISO 11620:2014 Information and Documentation – Library Performance Indicators, evaluasi layanan berbasis indikator kinerja merupakan komponen penting dalam manajemen layanan perpustakaan modern.⁸⁹

Dalam mengatasi kendala tersebut, perpustakaan mengambil langkah strategis berupa kerja sama dengan pihak pengembang dan Unit Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (UTIPD) untuk pemeliharaan sistem serta penanganan gangguan teknis. Selain itu, perpustakaan juga mendorong pustakawan untuk terus mengembangkan kapasitas diri melalui pelatihan dan pembelajaran teknologi secara mandiri serta diperlukan upaya komprehensif dalam bentuk:

- a. Penguatan pelatihan pustakawan secara periodik,
- b. Perbaikan sistem teknologi dan infrastruktur jaringan,
- c. Penyusunan sistem evaluasi berbasis data, dan
- d. Alokasi anggaran rutin untuk operasional dan pemeliharaan layanan mandiri.

⁸⁹ Melianti, *Perancangan Sistem Manajemen Pengukuran Indikator Kinerja Perpustakaan Berdasarkan ISO 11620:2014 (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Surabaya)*, Skripsi, Universitas Surabaya, (2022), 78.

Langkah-langkah ini menunjukkan bahwa meskipun menghadapi banyak tantangan, Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin terus berupaya untuk mengoptimalkan layanan peminjaman mandiri. Seperti yang dikemukakan oleh Jundiah dalam penelitiannya, keberhasilan layanan mandiri tidak hanya bergantung pada perangkat teknologi, tetapi juga pada kesiapan SDM dan keberlanjutan dukungan dari manajemen perpustakaan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan peminjaman mandiri di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin sudah berada di jalur yang tepat, namun masih memerlukan perbaikan pada aspek teknis, sumber daya manusia, dan infrastruktur pendukung agar dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.