

## Evaluasi Peraturan Pelayanan Perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM

Maryatun  
email: maryatun@ugm.ac.id

### *Abstract*

*Purpose* – The purpose of this study was to identify the reasons for due date book returns, borrowers' attitude when exposed to fines, library efforts to minimize fines and evaluate the effectiveness of fines in the library.

*Design/methodology/approach* – This study used descriptive quantitative and qualitative approach. It was conducted at the Library of the Faculty of Economics and Business, Universitas Gadjah Mada. Samples were purposively selected, involving undergraduate and postgraduate students batch 2011, 2012 and 2013 that never got fines and were still active.

*Findings* – Borrowers had some reasons for overdue book returns, such as they forgot renewing the book, the book was booked by another user, they forgot the due date, they had no class to attend, had not finished reading, borrowed in short period of time, as well as other reasons, such as illness, a friend borrowed the book. So the term of the loan for 5 days was considered insufficient for them to read the books. Borrowers had to pay fines directly. If they were not yet able to pay the fines then they would not borrow books. Borrowers knew that overdue books would put other users at a disadvantage. Most of borrowers considered the fine to pay as much as Rp5,000.00 /day/book was high. But a few regarded it low. Borrowers considered that blocking the system was not effective for those who were late paying fines. The most effective effort that could be done in order that the borrower returned the books on time was providing online renewal system

**Keywords:** *Fines, Overdue books, Library services, Evaluation, Academic libraries*

\*) *Pustakawan Universitas Gadjah Mada*

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Visi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada (FEB UGM) untuk menjadi Fakultas Ekonomika dan Bisnis terbaik di Indonesia dan sangat dihormati di Asia Tenggara dalam memajukan pengajaran dan pengetahuan perlu mendapat dukungan penuh dari unit-unit yang ada di dalamnya. Demikian juga untuk mewujudkan misi dalam mengembangkan pemimpin dengan pengetahuan dan integritas yang kuat untuk memajukan masyarakat dibutuhkan kerjasama dan dukungan dari para stakeholder.

Menjadi kampus ternama dan diakui di kancah internasional diwujudkan melalui perolehan akreditasi internasional oleh *The Association to Advance Collegiate Schools of*

*Business* (AACSB) pada 12 Mei 2014. Akreditasi AACSB adalah indikasi bahwa FEB UGM telah memenuhi standar tinggi dalam pendidikan bisnis (Jaya, 2014).

Perpustakaan FEB UGM sebagai bagian dari fakultas dituntut mengikuti visi misi organisasi induknya. Perpustakaan berperan dalam menyediakan sumber daya informasi yang relevan dan mutakhir bagi sivitas akademika untuk menunjang terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi. Kualitas layanan yang baik menjadi harapan pemustaka dalam memanfaatkan sumberdaya informasi yang tersedia di perpustakaan. Semua pemustaka mempunyai hak yang sama dalam mengakses informasi yang ada di perpustakaan. Untuk memperlancar dan menjamin ketersediaan informasi diperlukan peraturan pelayanan yang harus dipatuhi pemustaka.

Salah satu peraturan pelayanan perpustakaan adalah mengatur pemustaka dalam kegiatan peminjaman dan pengembalian buku. Peminjam akan memperoleh pesan singkat ketika buku yang dipinjam melebihi batas waktu peminjaman. Apabila anggota perpustakaan terlambat mengembalikan buku sesuai waktu yang telah ditentukan, maka diwajibkan membayar denda sebesar Rp.5.000,00/hari/buku. (Rp 5.000,00 per hari per buku)

Mulai semester ganjil tahun ajaran 2013/2014 diberlakukan ketentuan layanan baru tentang peminjaman buku yang bertujuan untuk mengurangi sanksi denda dan mengoptimalkan pemanfaatan buku yang disediakan perpustakaan. Peminjam dapat meminjam sebanyak 3 eksemplar buku dengan jangka waktu peminjaman selama 5 hari. Tetapi setelah satu tahun diberlakukan peraturan baru ternyata jumlah denda tetap naik.

Jumlah denda yang diterima oleh Perpustakaan FEB UGM selama Juli 2010 – Juli 2014. Diagram 1 menunjukkan bahwa setiap tahun terjadi kenaikan jumlah denda. Tahun ajaran 2010/2011 jumlah denda sebesar Rp19.220.000,00., tahun ajaran 2011/2012 jumlah denda naik menjadi Rp29.575.000,00., tahun ajaran 2012/2013 jumlah denda sebesar Rp37.140.000,00., dan tahun ajaran 2013/2014 jumlah denda masih naik hingga Rp39.621.000,00



Sumber: Data Primer Diolah 2015

Jadi tahun ajaran 2010/2011 – 2013/2014 jumlah denda selalu mengalami kenaikan, artinya masih banyak buku perpustakaan dikembalikan melebihi batas waktu peminjaman. Hal tersebut mengakibatkan sirkulasi buku tidak berjalan lancar, sehingga terjadi antrian pemesanan buku oleh beberapa peminjam.

Dengan adanya kenyataan bahwa denda keterlambatan pengembalian buku meningkat dan di sisi lain pemustaka membutuhkan ketersediaan buku yang siap dipinjam, maka perlu dilakukan evaluasi peraturan pelayanan perpustakaan yang berkaitan dengan sanksi denda buku. Evaluasi peraturan pelayanan tersebut sekaligus sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan umpan balik dari pemustaka.

**2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan dirumuskan sebagai berikut:

1. Mengapa peminjam terlambat mengembalikan buku di perpustakaan FEB UGM?
2. Bagaimana sikap peminjam saat terkena sanksi denda?
3. Bagaimana persepsi peminjam tentang peraturan sanksi denda?
4. Bagaimana upaya perpustakaan dalam meminimalkan sanksi denda?

**B. TINJAUAN PUSTAKA**

Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan sasaran utamanya untuk membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan perguruan tinggi dikenal dengan nama Tri Dharma Perguruan Tinggi, pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Oleh karena itu maka perpustakaan perguruan tinggi bertujuan membantu melaksanakan ketiga dharma perguruan tinggi (Sulistyo-Basuki, 1993). Salah satu wujud kontribusi perpustakaan, adalah menyediakan jasa peminjaman koleksi yang tepat guna dan menjamin ketersediaan akses informasi bagi pemustaka. Perpustakaan berperan penting dalam menyediakan informasi yang tepat dengan format yang tepat serta pada waktu yang tepat bagi pemustaka (Ahmed, 2013).

Layanan peminjaman dan pengembalian, merupakan layanan yang harus disediakan perpustakaan dalam rangka mendayagunakan koleksi yang dimiliki. Umumnya, koleksi yang dipinjamkan adalah koleksi yang berisi

informasi yang memerlukan untuk dibaca secara menyeluruh terhadap kandungan informasinya, misalnya buku teks (Achmad dkk, 2012).

Jasa layanan peminjaman dan pengembalian buku merupakan bagian dari layanan sirkulasi. Sirkulasi bahan perpustakaan merupakan unsur penting dalam kegiatan perpustakaan. Perpustakaan yang memiliki koleksi yang besar tetapi sirkulasi peminjaman dan pengembalian tidak berjalan lancar maka perpustakaan kurang berfungsi baik. Sebaliknya jika kegiatan yang dilakukan oleh bagian sirkulasi lancar, maka perpustakaan dapat berfungsi baik (Martootmojo, 2009).

Untuk menjamin kelancaran peminjaman dan pengembalian bahan pustaka diperlukan peraturan pelayanan perpustakaan yang dituangkan dalam bentuk ketentuan dan tata tertib perpustakaan. Sebagian besar perpustakaan menerapkan sanksi denda akibat keterlambatan pengembalian buku yang dilakukan peminjam. Berbagai pertentangan pendapat tentang sanksi denda disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Pertentangan Pendapat tentang Sanksi Denda

| Pendapat tentang Sanksi Denda | Pro  | Kontra   |
|-------------------------------|--|--|
| Martootmojo (2009)            | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Meningkatkan disiplin dan ketaatan pada peraturan.</li> <li>o Keterlambatan pengembalian buku dapat merugikan pemustaka lain.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Merupakan pekerjaan yang merepotkan</li> <li>o Keuntungan tidak seberapa</li> </ul>   |
| Bundy (2012)                  | -  | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Belum ada penelitian bahwa sistem sanksi denda lebih efektif dibanding sistem lain</li> <li>o Hubungan staf dan pemustaka menjadi kurang nyaman</li> </ul>  |
| Jessop and Plato (2011)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Menjamin pengembalian buku tepat waktu</li> <li>o Menjamin ketersediaan buku bagi pemustaka</li> <li>o Menumbuhkan perilaku yang baik</li> <li>o Upaya perpustakaan untuk menyediakan kualitas layanan yang baik</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>o Menjadi penghambat akses informasi bagi yang tidak mampu membayar denda</li> <li>o Menjadi hambatan dalam menciptakan pembelajar sepanjang hayat</li> </ul> |
| Kootz (2010)                  | Sirkulasi buku berjalan lancar   | -  |
| Pearlmutter and Nelson (2012) | -  | Kurang efektif untuk menjamin pengembalian buku tepat waktu  |

Penelitian tentang sanksi denda di Indonesia masih sangat terbatas. Oleh karena pembahasan selanjutnya diarahkan pada penjelasan beberapa penelitian berkaitan dengan sanksi denda dari peneliti luar negeri.

Adomi (2003) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa 63,8% responden setuju dengan nominal denda yang harus dibayar saat terlambat mengembalikan buku. Selanjutnya 77,3% responden merasa bahwa denda dapat memaksa mereka untuk mengembalikan buku tepat waktu sehingga dapat digunakan oleh pengguna lain.

Selanjutnya Ajayi dan Okunlola (2005) dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa mahasiswa setuju dengan kenaikan denda karena denda rendah yang diberlakukan sebelumnya tidak membuat mahasiswa mengembalikan peminjaman tepat waktu. Hal tersebut mengganggu kegiatan sirkulasi dan ketersediaan buku di perpustakaan. Sebanyak 63% responden puas dengan kenaikan denda dengan alasan bahwa buku akan selalu tersedia untuk dipinjam dan diakses.

Sementara itu Sung dan Tolppanen (2013) menyatakan bahwa sanksi denda merupakan alat yang efektif agar peminjam mengembalikan buku tepat waktu dan menjaga ketersediaan akses bagi pemustaka lain. Meskipun demikian pemberlakuan sanksi denda dapat berdampak buruk pada citra perpustakaan, misalnya terkait aspek menghalangi akses informasi.

Hasil penelitian Davies dan Sen (2014) menunjukkan sebanyak 67% responden menjadikan alasan lupa memperpanjang sebagai alasan keterlambatan pengembalian buku. Upaya perpustakaan yang paling efektif untuk mengatasi dengan masalah ini adalah dengan sistem perpanjangan online (92%). Diurutkan secara kronologis waktu

Beberapa pendapat dan hasil penelitian di atas menjadi sumber acuan penulis dalam melakukan kajian tentang evaluasi peraturan pelayanan perpustakaan khususnya yang berkaitan dengan sanksi denda di perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM.

### C. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan penelitian deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Gadjah Mada Jl. Sosio Humaniora No. 1 Bulaksumur Yogyakarta. Waktu pelaksanaan penelitian 1 Nopember – 31 Desember 2014.

Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sample* (sampel bertujuan). Sampel dalam penelitian ini adalah Mahasiswa S1, S2 dan S3 Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM angkatan 2011, 2012 dan 2013 yang pernah mendapat sanksi denda dan masih berstatus aktif sebagai mahasiswa. Kemudian dari data yang diperoleh dipilih mahasiswa yang pernah mendapat sanksi denda pada bulan Juli 2012 – Juli 2014 yang berjumlah 1.707 peminjam. Selanjutnya diambil 203 orang peminjam untuk mengisi kuesioner.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dari data deskriptif hasil pengisian kuesioner dan analisis kualitatif dari hasil wawancara. Tahapannya adalah pengecekan identitas pengisi, pengecekan data, tabulasi data kemudian penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil uji validitas dan Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan face validity untuk melihat validitas instrumen, sedangkan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alfa untuk menunjukkan stabilitas dan konsistensi alat ukur. Penghitungannya menggunakan software SPSS 22. Menurut Jogiyanto (2008) bahwa nilai reliabilitas 0,50 sampai dengan 0,60 dianggap cukup. Hasil uji reliabilitas variabel disajikan pada tabel 4.1.

Tabel 4.1. Hasil uji reliabilitas variabel

| No. | Variabel   | Cronbach's Alfa |
|-----|--|-----------------|
| 1   | Persepsi peminjam pada ketentuan pelayanan perpustakaan tentang sanksi denda | 0,528           |
| 2   | Persepsi peminjam tentang denda yang efektif                                 | 0,592           |
| 3   | Upaya yang dilakukan perpustakaan agar pengembalian buku tepat waktu         | 0,515           |

Sumber: Data diolah, 2014.

Berdasarkan tabel 4.1 bahwa semua variabel memiliki koefisien reliabel *Cronbach's Alfa* di atas 0,5. Hal tersebut menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam variabel cukup reliabel. Oleh karena itu dapat dilanjutkan dengan analisis setiap variabel.

### 2. Analisa Data Deskriptif Data Responden

Berikut hasil analisis deskriptif responden yang telah mengisi kuesioner dengan baik yang berjumlah 203 mahasiswa. Identitas responden berdasarkan jenis kelamin, responden berjenis kelamin wanita berjumlah 132 mahasiswa (65%) dan berjenis kelamin pria berjumlah 71 mahasiswa (35%).

Identitas responden berdasarkan pendidikannya, responden terbesar mempunyai jenjang pendidikan S1 berjumlah 167 mahasiswa (82,3%), jenjang pendidikan S2 berjumlah 35 mahasiswa (17,2%), serta 1 mahasiswa berjenjang pendidikan S3 (0,5%).

Selanjutnya hasil analisis deskriptif identitas responden berdasarkan jurusan, responden terbesar dari jurusan Akuntansi yaitu, berjumlah 82 mahasiswa (40,4%), jurusan Manajemen berjumlah 75 mahasiswa (36,9%), jurusan Ilmu Ekonomi sebanyak 41 mahasiswa (20,2%), Magister Akuntansi sebanyak 4 mahasiswa (2%), serta Magister Manajemen sebanyak 1 mahasiswa (0,5%).

Persentase sebaran responden berdasarkan angkatan terlihat bahwa responden angkatan 2012 merupakan jumlah terbesar yaitu 76 mahasiswa (37,4%). Angkatan 2011 sebanyak 75 mahasiswa (36,9%), diikuti angkatan 2013 sebanyak 52 mahasiswa (25,6%).

### 3. Statistik Deskriptif Jawaban Responden

#### 3.1 Alasan Peminjam Terlambat Mengembalikan Buku

Sebelum mengetahui alasan responden terlambat mengembalikan buku akan disajikan sebaran kedatangan responden ke perpustakaan dalam satu bulan. Kemudian berapa kali responden meminjam buku dalam satu bulan dan jumlah buku yang dipinjam dalam setiap peminjaman.

Responden datang ke perpustakaan 2 kali seminggu mempunyai sebaran terbanyak yaitu 65 mahasiswa (32%). Kemudian responden yang datang ke perpustakaan 2 hari sekali



sebanyak 39 mahasiswa (19,2%), datang satu minggu sekali sebanyak 35 mahasiswa (17,2%), datang 2 minggu sekali sebanyak 22 mahasiswa (10,8%), datang setiap hari sebanyak 19 mahasiswa (9,4%), datang sebulan sekali sebanyak 13 mahasiswa (6,4%), dan datang 3 minggu sekali sebanyak 10 mahasiswa (4,9%).

Responden yang meminjam buku sebulan sekali merupakan sebaran terbanyak yaitu 81 mahasiswa (39,9%). Responden yang meminjam buku satu minggu sekali sebanyak 50 mahasiswa (24,6%). Kemudian meminjam buku 2 minggu sekali 31 mahasiswa (15,3%), diikuti 2 kali seminggu berjumlah 18 mahasiswa (8,9%), 3 minggu sekali berjumlah 14 mahasiswa (6,9%), dan responden yang meminjam buku setiap hari sebanyak 9 mahasiswa (4,4%).

Sebagian besar peminjam (32% responden) dua hari sekali datang ke perpustakaan. Kemudian sebanyak 39,9% responden yang datang ke perpustakaan meminjam buku sebulan sekali. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden aktif memanfaatkan sumberdaya yang ada di perpustakaan. Responden tidak hanya meminjam buku tetapi juga memanfaatkan fasilitas lain yang ada di perpustakaan seperti akses internet, mengerjakan tugas kuliah, diskusi, dan lain-lain.

Responden mempunyai kebutuhan yang bervariasi pada jumlah buku yang akan dipinjam. Responden paling besar meminjam 1 buah buku dalam setiap peminjaman sebanyak 109 mahasiswa (53,7%). Kemudian responden yang meminjam 2 buah buku berjumlah 73 mahasiswa (36%) dan meminjam 3 buah buku dalam setiap peminjaman berjumlah 21 mahasiswa (10,3%).

Jenis buku yang dipinjam pada umumnya berupa buku teks wajib yang dianjurkan untuk dibaca pada mata kuliah tertentu. Beberapa dosen menganjurkan mahasiswa untuk selalu membawa buku teks wajib pada saat mengikuti perkuliahan. Biasanya mahasiswa yang tidak membawa buku dari rumah dengan alasan karena berat, maka solusinya meminjam buku yang ada di perpustakaan. Namun demikian perpustakaan tidak dapat menyediakan jumlah buku sesuai dengan jumlah mahasiswa yang mengambil mata kuliah tertentu karena terbatasnya anggaran pembelian buku dan masih mahalnya buku impor. Mahasiswa masih

banyak yang mengeluh kehabisan buku teks apabila dibutuhkan. Perpustakaan sudah mengupayakan untuk menyediakan minimal 3 sampai 5 eksemplar untuk setiap judul buku teks. Kebijakan fakultas tentang penggunaan buku teks untuk kegiatan pembelajaran yang masih dapat menggunakan buku teks 2 edisi terakhir membantu ketersediaan buku teks bagi mahasiswa.

Responden mempunyai berbagai alasan yang menyebabkan terlambat dalam mengembalikan buku. Responden dapat memberikan jawaban lebih dari satu dalam memberikan alasan terlambat mengembalikan buku. Sebanyak 149 responden memberikan alasan terlambat mengembalikan buku karena lupa memperpanjang. Kemudian 122 responden memberikan alasan tidak dapat memperpanjang buku karena sudah dipesan pengguna lain, 121 responden lupa tanggal kembali, 52 responden dengan alasan tidak ada jadwal kuliah, 48 responden beralasan belum selesai membaca, 48 responden beralasan jangka waktu pinjam singkat. 13 responden memberikan alasan lain yaitu, sakit, buku dipinjam teman, lupa menaruh buku pinjaman, dan tidak ada fasilitas perpanjangan online pada akun sintesis bagi mahasiswa Magister Akuntansi.

Sejak semester genap tahun ajaran 2013 perpustakaan memberlakukan peraturan baru untuk peminjaman buku 3 judul dengan lama waktu peminjaman 5 hari, yang semula 2 judul dengan lama peminjaman 3 hari. Tujuannya untuk pendayagunaan koleksi perpustakaan agar lebih optimal serta untuk mengurangi jumlah buku yang terlambat dikembalikan. Kenyataannya waktu peminjaman 5 hari belum cukup dalam menggunakan buku yang dipinjam, di sisi lain sudah ada beberapa antrian pemesanan. Memang selama ini perpustakaan belum dapat memberikan sanksi tegas kepada peminjam yang sering terlambat mengembalikan buku. Petugas perpustakaan agak kesulitan untuk mengetahui seorang peminjam sudah lebih 3 kali terlambat mengembalikan buku karena pencatatan masih dilakukan secara manual. Oleh karena itu perlu suatu sistem yang dapat melakukan blokir secara otomatis apabila peminjam telah terlambat mengembalikan buku lebih dari 3 kali. Sistem ini akan mengurangi kebiasaan yang tidak baik bagi peminjam yang sering terlambat mengembalikan buku. Setiap anggota

perpustakaan mempunyai hak yang sama untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan.

Fasilitas perpanjangan online diberikan melalui akun sintesis mahasiswa sesuai dengan kebijakan masing-masing program studi. Fasilitas ini kadang disalahgunakan oleh peminjam dengan memperpanjang terus-menerus pinjamannya karena buku yang dipinjam hilang. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari sanksi denda dan mencoba untuk mencari buku yang dihilangkan. Kemudian perpustakaan membatasi perpanjangan buku maksimal 2 kali untuk mengecek kondisi fisik buku. Apabila buku masih dibutuhkan dan tidak ada pengguna lain yang akan meminjam, maka buku dapat dipinjam kembali.

Jawaban yang paling banyak diberikan oleh responden tentang alasan terlambat mengembalikan buku adalah lupa memperpanjang buku. Kemudian diikuti bahwa buku sudah dipesan pengguna lain. Jawaban tersebut dapat dideskripsikan bahwa sebenarnya responden masih membutuhkan buku yang dipinjam. Walaupun responden sudah mengetahui bahwa buku yang dipinjam sudah dipesan pengguna lain, mereka tetap tidak mengembalikannya. Responden dengan sengaja terlambat untuk mengembalikan buku yang dipinjam.

### 3.2. Sikap Peminjam Waktu Terkena Sanksi Denda

Responden sudah mengetahui bahwa terlambat mengembalikan buku akan dikenai sanksi denda. Oleh karena itu sikap responden waktu terkena sanksi denda menunjukkan bahwa 189 responden (93,1%) langsung membayar denda, 14 responden (6,9%) tidak langsung membayar denda. Tidak ada responden yang menawar jumlah denda dan menolak untuk membayar. Semua responden dengan kesadaran menerima sanksi denda akibat keterlambatan mengembalikan buku. Cara responden membayar denda ditunjukkan bahwa 190 responden (93,6%) membayar denda dengan uang sendiri. Kemudian 10 responden (4,9%) membayar denda dengan meminta uang dari orang tua, dan 3 responden (1,5%) membayar dengan cara meminta bantuan pada temannya untuk membayar denda dengan transfer melalui ATM yang dimiliki.

Sanksi denda yang diberlakukan perpustakaan bagi peminjam yang terlambat mengembalikan buku merupakan salah satu upaya untuk membangun kebiasaan berperilaku disiplin. Disiplin untuk menghargai orang lain dan disiplin mengatur waktu dalam menggunakan buku yang dibatasi dengan lama waktu peminjaman. Denda tidak untuk mencari uang. Peminjam seharusnya memiliki kesadaran bahwa setiap pemustaka memiliki hak yang sama untuk memanfaatkan koleksi dan fasilitas perpustakaan. Peminjam Perpustakaan FEB UGM memperlihatkan tanggungjawabnya ketika terkena sanksi denda. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikapnya yang langsung membayar denda apabila terlambat mengembalikan buku (93,1% responden). Responden yang tidak langsung membayar denda mempunyai alasan akan segera masuk kuliah atau tidak memiliki deposit di kartu ATM. Mereka rela membayar denda dengan uang sendiri (93,6% responden).

Peminjam diberikan tenggang waktu untuk membayar denda sampai 3 hari. Apabila belum dapat membayar maka akan dikenai sanksi blokir peminjaman. Selama masih mempunyai tanggungan denda pemustaka tidak diberikan hak untuk meminjam buku.

Apabila responden belum dapat membayar denda maka yang akan dilakukan sebanyak 102 responden (50,2%) tidak akan meminjam buku perpustakaan, 45 responden (22,2%) melakukan tindakan lain, yaitu meminta maaf kepada petugas perpustakaan, tetap datang ke perpustakaan dan selalu dapat membayar denda. Kemudian 35 responden (17,2%) tidak datang ke perpustakaan, 19 responden (9,4%) meminjam buku dengan menggunakan kartu teman, dan 2 responden (1%) menghindari bertemu staf perpustakaan. Sebaran terbanyak yang dilakukan responden sebelum dapat membayar denda adalah tidak meminjam buku perpustakaan karena sistem informasi yang digunakan perpustakaan secara otomatis akan memblokir peminjaman yang belum membayar denda.

Secara umum sikap responden waktu terkena sanksi denda adalah langsung membayar dengan menggunakan uang sendiri dan berusaha segera membayar untuk dapat meminjam buku perpustakaan.

### 3.3. Persepsi Peminjam Dalam Memaknai Besaran Denda

Perpustakaan mempunyai ketentuan pelayanan yang mengatur peminjam dalam memanfaatkan buku yang ada di perpustakaan. Pada prinsipnya semua anggota mempunyai hak yang sama untuk meminjam buku perpustakaan. Peminjam diharapkan dapat mengembalikan buku tepat waktu agar buku dapat segera dipinjam oleh pengguna lain yang membutuhkan. Namun beberapa responden tidak mengetahui bahwa terlambat mengembalikan buku dapat merugikan pengguna lain. Sebanyak 157 responden (77,3%) mengetahui bahwa terlambat mengembalikan buku akan merugikan pengguna lain. Kemudian 46 responden (22,7%) menyatakan tidak mengetahui bahwa terlambat mengembalikan buku akan merugikan pengguna lain.

Peminjam akan dikenai sanksi denda sebesar Rp5.000,00 per hari setiap buku. Besaran denda yang diberlakukan di Perpustakaan FEB merupakan denda tertinggi di UGM. Cara memaknai jumlah denda yang harus dibayarkan tidak hanya dilihat dari besarnya nominal denda tetapi juga dilihat seberapa besar kerugian pengguna lain akibat buku terlambat dikembalikan. Semakin banyak buku yang terlambat dikembalikan maka sirkulasi buku tidak berjalan lancar. Semakin banyak pengguna lain yang dirugikan mengakibatkan terganggunya proses kegiatan belajar - mengajar.

Setelah diketahui bahwa responden ada yang mengetahui dan beberapa responden tidak mengetahui bahwa terlambat mengembalikan buku akan merugikan pengguna lain, maka hal yang dirasakan responden ketika terkena sanksi denda adalah 99 responden (48,8%) kesal dengan diri sendiri dan 56 responden (27,6%) menyatakan biasa saja. Kemudian 38 responden (18,7%) merasa bersalah, 9 responden (4,4%) kesal dengan perpustakaan, dan satu responden (0,5%) merasa takut.

Pendapat responden yang menyatakan biasa saja ketika terkena sanksi denda dapat dimaknai bahwa pertama, menerima dengan ikhlas dan sukarela sanksi denda akibat terlambat mengembalikan buku. Kedua, responden sudah biasa terlambat mengembalikan buku dan merasa mampu untuk membayar dendanya.

Perihal pendapat responden tentang besaran denda yang diberlakukan di Perpustakaan FEB UGM menunjukkan bahwa 120 responden (59,1%) menyatakan bahwa denda Rp5.000,00/hari/buku (Rp 5.000,00 per hari per buku) adalah tinggi, 80 responden (39,4%) cukup, dan 3 responden (1,5%) menyatakan rendah.

### 3.4. Persepsi Peminjam Pada Ketentuan Layanan Perpustakaan Tentang Sanksi Denda

Ketentuan layanan perpustakaan tentang sanksi denda menurut persepsi peminjam menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pernyataan bahwa saya mengerti aturan perpustakaan tentang sanksi keterlambatan pengembalian buku.

Tabel 4.2. Persepsi Peminjam Pada Ketentuan Layanan Perpustakaan Tentang Saksi Denda

| No. | Pernyataan   | Nilai mean |
|-----|--|------------|
| 1.  | Saya mengerti aturan perpustakaan tentang sanksi keterlambatan pengembalian buku | 4,23       |
| 2.  | Denda yang tinggi menjamin peminjam mengembalikan buku tepat waktu               | 3,36       |
| 3.  | Sanksi denda dapat menjamin ketersediaan buku untuk dipinjam                     | 3,25       |
| 4.  | Denda dapat membantu perpustakaan untuk mendapatkan dana tambahan pengadaan buku | 3,55       |

Sumber: Data diolah, 2014

Hal itu ditunjukkan dengan nilai mean 4,23 dari jawaban responden. Kemudian responden juga setuju bahwa denda yang tinggi menjamin peminjam mengembalikan buku tepat waktu, yang ditunjukkan dengan nilai mean 3,36. Di samping itu responden juga menyetujui bahwa sanksi denda dapat menjamin ketersediaan buku untuk dipinjam, yang ditunjukkan dengan nilai mean 3,25. Responden menyatakan setuju bahwa denda buku dapat membantu perpustakaan untuk mendapatkan dana tambahan pengadaan buku. Responden memberikan nilai mean 3,55 atas pernyataan tersebut.

Perpustakaan memberikan sosialisasi tentang pelayanan perpustakaan pada saat acara orientasi mahasiswa baru. Ketentuan pelayanan perpustakaan yang berkaitan dengan jam buka pelayanan, keanggotaan, peminjaman buku, sanksi denda, fasilitas perpustakaan, dan lain-lain. Aturan peminjaman dan sanksi denda

merupakan hal yang menjadi perhatian mahasiswa baru. Maka persepsi peminjam pada ketentuan layanan perpustakaan tentang sanksi denda pada pernyataan Saya mengerti aturan perpustakaan tentang sanksi keterlambatan pengembalian buku, responden memberikan nilai mean tertinggi yaitu 4,23. Berarti responden sudah mengerti tentang sanksi yang akan diterima apabila terlambat mengembalikan buku. Sanksi denda diberlakukan agar peminjam dapat mengembalikan buku tepat waktu.

Denda dibayarkan peminjam masuk ke rekening dana masyarakat dan dikelola oleh fakultas. Sumber dana untuk pengadaan buku perpustakaan berasal dari dana masyarakat dan dana BOPTN (Biaya Operasional Perguruan Tinggi Negeri) yang diberikan oleh pemerintah. Selama ini pengadaan buku yang bersumber dari dana masyarakat, salah satunya pendapatan dari denda dapat memberikan kontribusi hampir 50% dari anggaran yang dikeluarkan oleh fakultas. Oleh karena itu responden juga agak setuju apabila denda yang dibayarkan dapat membantu perpustakaan untuk mendapatkan dana tambahan untuk pengadaan buku. Mereka berpendapat bahwa denda yang dibayarkan pada akhirnya dapat kembali ke mahasiswa dengan bertambahnya koleksi yang dapat dipinjam.

Kemudian responden kurang setuju dengan denda yang tinggi dapat menjamin peminjam mengembalikan buku tepat waktu dan dapat menjamin ketersediaan buku untuk dipinjam. Jadi, walaupun besaran denda dinaikkan belum tentu dapat menjamin peminjam mengembalikan buku tepat waktu.

### 3.5. Persepsi Peminjam Tentang Denda yang Efektif

Pada umumnya setiap perpustakaan memberlakukan sanksi denda akibat keterlambatan pengembalian buku. Sanksi lain seperti memblokir peminjaman atau keanggotaan masih jarang dilakukan oleh perpustakaan. Persepsi peminjam tentang denda yang efektif dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3. Persepsi Peminjam Tentang Denda yang Efektif

| No. | Pernyataan  | Nilai mean |
|-----|---|------------|
| 1.  | Denda buku merupakan hukuman bagi peminjam yang terlambat mengembalikan buku                | 3,78       |
| 2.  | Denda yang tinggi menjamin peminjam tepat waktu untuk mengembalikan buku                    | 3,39       |
| 3.  | Memblokir peminjaman selama 1 bulan apabila terlambat membayar denda buku lebih dari 3 hari | 2,48       |
| 4.  | Memblokir peminjaman selama 2 bulan apabila terlambat mengembalikan buku lebih dari 3 kali  | 2,38       |

Sumber: Data diolah, 2014

Persepsi peminjam pada pernyataan bahwa denda buku merupakan hukuman bagi peminjam yang terlambat mengembalikan buku menjadi sangat efektif. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai mean 3,78. Kemudian denda yang tinggi dapat efektif untuk menjamin peminjam tepat waktu untuk mengembalikan buku, ditunjukkan dengan nilai mean 3,39. Persepsi responden pada pernyataan memblokir peminjaman selama 1 bulan apabila terlambat membayar denda buku lebih dari 3 hari adalah tindakan yang kurang efektif. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai mean 2,48. Memblokir peminjaman selama 2 bulan apabila terlambat mengembalikan buku lebih dari 3 kali juga merupakan tindakan yang kurang efektif. Responden memberikan nilai mean 2,38 pada pernyataan tersebut.

### 3.6. Upaya Yang Dilakukan Perpustakaan Agar Pengembalian Buku Tepat Waktu

Perpustakaan sudah melakukan berbagai upaya agar peminjam tepat waktu dalam mengembalikan buku yaitu, memberikan fasilitas perpanjangan online, mengirimkan pesan singkat (SMS) kepada peminjam ketika terkena sanksi denda, dan memblokir perpanjangan ketika peminjam mempunyai buku yang terlambat dikembalikan. Persepsi responden pada upaya yang dilakukan perpustakaan agar pengembalian buku tepat waktu dapat dilihat pada tabel 4.4.



Tabel 4.4. Upaya yang Dilakukan Perpustakaan Agar Pengembalian Buku Tepat Waktu

| No. | Pernyataan  | Nilai mean |
|-----|---|------------|
| 1.  | Memberikan fasilitas perpanjangan online  | 4,51       |
| 2.  | Mengirim pesan singkat kepada peminjam ketika terkena sanksi denda                | 4,17       |
| 3.  | Memblokir perpanjangan ketika peminjam mempunyai buku yang terlambat dikembalikan | 3,37       |
| 4.  | Mengirim email ketika akan habis masa peminjaman buku                             | 3,93       |
| 5.  | Memberikan kesempatan 24 jam untuk mengembalikan buku                             | 4,17       |
| 6.  | Mengirim pesan singkat kepada peminjam ketika masa peminjaman akan habis          | 4,55       |
| 7.  | Memperpanjang layanan di hari libur   | 4,26       |

Sumber: Data diolah, 2014

Tabel 4.4. menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap upaya yang telah dilakukan perpustakaan tentang fasilitas perpanjangan *online* adalah upaya yang sangat efektif agar pengembalian buku tepat waktu. Hal tersebut ditunjukkan oleh jawaban responden yang memberikan nilai mean 4,51. Kemudian responden menyatakan mengirim pesan singkat kepada peminjam ketika terkena sanksi denda adalah tindakan efektif yang dilakukan perpustakaan, dengan nilai mean 4,17. Memblokir perpanjangan ketika peminjam mempunyai buku yang terlambat dikembalikan menurut jawaban responden merupakan tindakan yang kurang efektif yang dilakukan perpustakaan agar pengembalian buku tepat waktu. Hal tersebut ditunjukkan dengan nilai mean 3,37 pada pernyataan tersebut.

Kemudian jawaban responden tentang upaya lain yang dapat dilakukan perpustakaan agar pengembalian buku tepat waktu pada pernyataan mengirim email ketika akan habis masa peminjaman buku merupakan upaya efektif. Responden memberikan nilai mean 3,93 pada pernyataan tersebut. Memberikan kesempatan 24 jam untuk mengembalikan buku juga merupakan upaya efektif, dengan nilai mean 4,17.

Mengirim pesan singkat ke peminjam ketika masa peminjaman akan habis merupakan upaya yang sangat efektif agar pengembalian buku tepat waktu. Responden memberikan nilai mean 4,55 pada pernyataan tersebut.

Responden memberikan nilai mean 4,26 pada upaya perpustakaan untuk menambah jam

layanan di hari libur, artinya upaya tersebut efektif untuk menjamin agar pengembalian buku tepat waktu.

Upaya yang dilakukan perpustakaan agar pengembalian buku tepat waktu dan dianggap mendekati sangat efektif oleh responden adalah mengirim pesan singkat kepada peminjam ketika masa peminjaman akan habis. Responden memberikan nilai mean tertinggi yaitu 4,55. Selain itu memperpanjang layanan di hari libur dan memberikan kesempatan 24 jam untuk mengembalikan buku juga merupakan upaya efektif yang dilakukan perpustakaan agar pengembalian buku tepat waktu. Sedangkan mengirim email ketika akan habis masa peminjaman buku dan memblokir perpanjangan ketika peminjam mempunyai buku yang terlambat dikembalikan merupakan upaya yang kurang efektif.

Perpustakaan baru dapat berupaya mengirim pesan singkat kepada peminjam ketika terkena sanksi denda, sedangkan mengirim pesan singkat kepada peminjam ketika masa peminjaman akan habis belum dapat dilakukan. Sebagai dasar pertimbangannya jumlah peminjam yang terkena sanksi denda jauh lebih sedikit sehingga akan menghemat biaya untuk mengirim pesan. Untuk saat ini dapat dikembangkan pengiriman pesan singkat sebelum peminjaman akan habis melalui *smartphone* melalui aplikasi *WhatsApp* maupun aplikasi lainnya.

Fasilitas pengembalian buku selama 24 jam dapat disediakan oleh perpustakaan dengan layanan *book drop*. Secara sederhana perpustakaan dapat menyediakan sebuah kotak sebagai tempat untuk menaruh buku yang dikembalikan oleh peminjam setelah tutup jam layanan perpustakaan. Selanjutnya pada pagi harinya buku yang dikembalikan akan diproses oleh petugas perpustakaan.

Perpustakaan Pusat UGM sudah memberikan perpanjangan layanan di hari Minggu, namun masih terbatas pada layanan ruang baca. Perpanjangan layanan di hari Minggu mungkin diperlukan oleh mahasiswa mengingat tidak setiap hari ada jadwal kuliah, sehingga mereka sudah libur pada hari lain. Disamping itu ada beberapa mahasiswa yang harus segera menyelesaikan tugas akhir atau memerlukan data-data, dan buku yang harus dibawa kuliah pada hari Senin.

### 3.7. Evaluasi Peraturan Pelayanan Perpustakaan, Khususnya Tentang Sanksi Denda

Salah satu upaya perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah melakukan evaluasi peraturan pelayanan perpustakaan, khususnya tentang sanksi denda buku. Adanya peraturan tentang sanksi denda buku diharapkan dapat menjamin ketersediaan buku untuk diakses atau dipinjam. Semakin banyak peminjam yang terkena sanksi denda maka sirkulasi buku tidak berjalan lancar. Akibatnya muncul keluhan dari pengguna lain tentang ketersediaan buku yang akan dipinjam. Perihal evaluasi peraturan pelayanan perpustakaan, khususnya tentang sanksi denda menunjukkan 191 responden (94,1%) memberikan pendapat bahwa evaluasi peraturan pelayanan perpustakaan khususnya tentang sanksi denda buku dapat menjamin ketersediaan buku di perpustakaan. Hal tersebut merupakan salah satu upaya perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Kemudian hanya 12 responden (5,9%) yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Perpustakaan rutin melakukan evaluasi pelayanannya dengan menyebarkan angket kepada pemustaka untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka, namun evaluasi peraturan pelayanan khususnya berkaitan sanksi denda buku dan sanksi lainnya masih jarang dilakukan.

#### F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Peminjam memberikan lebih dari satu alasan terlambat mengembalikan buku, dengan alasan terbanyak lupa memperpanjang buku. Kemudian buku dipesan pengguna lain, lupa tanggal kembali, tidak ada jadwal kuliah, belum selesai membaca, jangka waktu peminjaman singkat, serta alasan lain seperti, sakit, buku dipinjam teman, lupa menaruh buku pinjaman, dan tidak ada fasilitas perpanjangan online pada akun sistesis Mahasiswa Magister Akuntansi.
- b. Sebagian besar sikap peminjam waktu terkena sanksi denda langsung membayar. Tidak ada peminjam yang menawar

jumlah denda dan yang menolak untuk membayar. Peminjam yang terkena sanksi denda sebagian besar membayar dengan menggunakan uang sendiri, ada yang meminta orang tua, dan ada yang meminjam teman. Apabila ada yang belum dapat membayar denda maka sebagian besar tidak akan meminjam buku perpustakaan. Peminjam mengetahui bahwa terlambat mengembalikan buku akan merugikan pengguna lain. Besaran denda yang harus dibayarkan Rp5.000,00/hari/buku (Rp 5.000,00 per hari per buku)

- c. menurut sebagian besar peminjam besaran denda tinggi, tetapi ada yang menganggap cukup bahkan rendah.
- d. Peminjam sudah mengetahui tentang ketentuan layanan perpustakaan khususnya sanksi denda. Peminjam agak setuju dengan denda yang dibayarkan dan akan membantu perpustakaan untuk mendapatkan dana tambahan pengadaan buku. Namun peminjam kurang setuju bahwa denda yang tinggi akan menjamin peminjam mengembalikan buku tepat waktu dan menjamin ketersediaan buku untuk dipinjam.
- e. Denda buku merupakan hukuman yang agak efektif bagi peminjam yang terlambat mengembalikan buku dan denda yang tinggi kurang efektif dalam menjamin peminjam tepat waktu untuk mengembalikan buku. Peminjam menganggap bahwa memblokir peminjaman tidak efektif diberlakukan bagi peminjam yang terlambat membayar denda atau terlambat mengembalikan buku lebih dari 3 kali.
- f. Upaya yang paling efektif yang sudah dilakukan perpustakaan agar pengembalian buku tepat waktu, dengan adanya fasilitas perpanjangan online. Sedangkan upaya lain yang dapat dilakukan perpustakaan yakni mengirim pesan singkat kepada peminjam ketika masa peminjaman akan habis merupakan upaya yang paling efektif.
- g. Evaluasi peraturan pelayanan perpustakaan khususnya tentang sanksi denda serta upaya untuk meminimalkan keterlambatan pengembalian buku perlu dilakukan untuk menjamin ketersediaan buku untuk diakses atau dipinjam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad dkk. (2012). *Layanan cinta: Perwujudan layanan prima ++ perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Adomi, Esharenana E. (2003). *Attitudes of university library users towards overdue fines in Nigeria*. *Managing Library Finances*, Vol. 16 (1): 19-24.
- Ahmed, AbdulGaniy Okanla and Nwalo, Kin (2013). *Fund allocation as a correlate of sustainability of Departemental Libraries in Nigerian Universities*. *Library Philosophy and Practice* (April 2013): 1-14.
- Ajayi, N.A. and Okunlala, A.A. (2005). Students' perception of fine increases for overdue library books in an academic library. *Journal of Librarianship and Information Science*, Vol. 37 (4) December 2005: 187-193.
- Bundi, Alan (2012). *In Australia's first national year of reading, another reason why library fines are not so fine*. *Aplis*, Vol. 25 (2) June: 55
- Davies, Rachel and Sen, Barbara (2014). *Overdue books at Leed University Library*. *Journal of Librarianship and Information Science* Vol. 46 (3): 226-242.
- Jaya, Wihana Kirana (2014). *Inovasi, interaksi, inspirasi*. Pidato Dekan Dalam Rangka Dies Natalis ke-59 Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM, 19 September 2014.
- Jessop, Lauren and Plato, Terra (2011). *To fine or not to fine?* *Feliciter*. Vol. 57 (Issue 2): 71-73.
- Jogiyanto HM. (2008). *Pedoman survei kuesioner: Mengembangkan kuesioner, mengatasi bias dan meningkatkan respon*. Yogyakarta: BPFE
- Koontz, Christine and Gubin, Barbara. *Edited* (2010). *IFLA public library service guidelines*. The Hague, The Natherlands: IFLA
- Martoatmojo, Karmidi (2009). *Pelayanan bahan pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Pearlmutter, Jane and Nelson, Paul (2012). *Small public library management*. Chicago: American Library Association.
- Sulistyo-Basuki (1993). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia
- Sung, Jan S. and Tolppanen, Bradley 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*, Vol. 39: 506-511.