

CYBERSPACE DALAM NOVEL “THE MESSENGER”

*Oleh: Atin Istiarni**

INTISARI

Perkembangan industri mulai dari era 1.0 hingga menjelang 5.0 selalu ditandai dengan kemajuan yang terjadi pada dunia teknologi informasi hingga mempengaruhi aspek kehidupan manusia secara global. Perkembangan tersebut kemudian memaksa manusia untuk bersinggungan dengan dua realitas dunia yaitu maya dan konkrit. Problematika yang timbul sebagai gambaran bagi manusia yang memiliki interaksi di dua dunia yakni dunia realitas konkrit dan realitas tampakan tergambar dalam novel “The Messenger” yang ditulis oleh Labibah Zain, dkk. Penelitian ini adalah penelitian yang berpijak pada ilmu filsafat sebagai landasan berfikir. Dalam penelitian ini, digunakan perspektif kritik humanis Mark Slouka sebagai pisau analisa. Dengan menggunakan perspektif kritik humanis yang dicetuskan oleh Mark Slouka, peneliti ingin memaparkan realitas semu (hyperrealitas) akibat adanya ruang cyber yang tergambar dalam novel “The Messenger”. Namun, pisau analisis yang digunakan tak sepenuhnya absolut, akan tetapi lebih kepada hasil reflektif dari peneliti. Penelitian ini termasuk dalam studi pustaka dengan objek kajiannya adalah alur cerita dan setting dalam novel “The Messenger”. Hasil penelitian dipaparkan menggunakan metode deskriptif. Adapun hasil penelitian menggolongkan novel ini termasuk dalam golongan Teknorealisis. Hal tersebut direpresentasikan dalam konsep realitas, identitas, komunitas, dan ruang yang tergambar dalam novel.

Kata kunci: *Cyberspace; the Messenger; Teknorealisis*

A. PENDAHULUAN

Fenomena revolusi industri yang telah terjadi beberapa waktu lampau telah banyak mempengaruhi kehidupan manusia. Revolusi industri turut melahirkan perkembangan teknologi sebagai penanda bahwa peradaban

manusia telah berubah ke era baru. Perkembangan industri mulai dari era 1.0 hingga menjelang 5.0 selalu ditandai dengan kemajuan yang terjadi pada dunia teknologi informasi hingga mempengaruhi aspek kehidupan manusia secara global. Internet yang

lahir pada penghujung abad ke 20 dan awal abad ke 21 merupakan fenomena yang amat menonjol dan mampu mendominasi berbagai aktivitas yang multidimensional (Hadi, 2005).

Perkembangan tersebut kemudian memaksa manusia untuk ber-singgungan dengan dua realitas dunia yaitu maya dan konkrit. Problematika yang timbul sebagai gambaran bagi manusia yang memiliki interaksi di dua dunia yakni dunia realitas konkrit dan realitas tampakan tergambar dalam novel *“The Messenger”* yang ditulis oleh Labibah Zain, dkk. *“The Messenger”* mengangkat permasalahan yang ditimbulkan dari dunia *cyber* dengan mengangkat latar percintaan, persahabatan dan sedikit menyinggung permasalahan sosial yang terjadi di dunia nyata.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam tulisan ini adalah “Bagaimanakah perspektif humanis Mark Slouka dalam menganalisis ruang *cyber* yang terdapat dalam novel *The Messenger*?”

B. PEMBAHASAN

1. *Cyberspace*

Cyberspace menjadi *term* era postmodern yang selalu menarik untuk diperbincangkan di tengah riuhnya perkembangan teknologi. Kehadiran *cyberspace* mampu mendekonstruksi makna dari “ruang” yang selama ini dipandang sebagai sebuah realitas konkrit berdimensi. Pemahaman tentang ruang, identitas, komunitas, realitas dan kompleksitas ruh manusia, demikian asumsi Slouka, akibat kaidah dan konsep yang diusung *cyberspace*, mulai menggasak definisi lama tentang hakikat “ada” dan “berada” (Hadi, 2005). Dapat dilihat dan renungkan bersama bahwa kita belum dapat menggambarkan bentuk ruang *cyber* tersebut. Dapat dikatakan bahwa, *cyberspace* sebagai dampak perkembangan teknologi informasi telah berhasil membentuk kebudayaan di mana orang dapat hidup dalam dua identitas dalam dunia konkrit dan dunia maya. Namun, ini hanyalah sekelumit wacana (ontologism) yang sedikit mengangkat sisi-sisi subtil kritik media mutakhir melalui lidah tekstual seorang Mark Slouka: bahwa *Cyberspace* mulai mendekonstruksi “sunatulloh” dan mendistorsi “fitrah” manusia melalui

jargon (politik) virtualnya (Hadi, 2005).

Layaknya dalam drama, *cyberspace* menyediakan ruang-ruang tempat berjubelnya berjuta imajinasi dan beribu fantasi. Dunia tersebut bukanlah ruang dalam pengertian secara umum atau tiga dimensi, melainkan sebuah metafora yang menjadi 'kediaman' jutaan manusia, namun tidak dalam pengertian fisik (Candra, n.d.). Bagi kalangan pemuda dunia *cyber*, mereka hidup dalam dua komunitas sosial yang berbeda antara komunitas fisik dunia nyata yang tentunya bisa dilihat bentuknya secara fisik “fitrah” wujudnya yang terbatas komunikasi dalam ruang dan waktu. Satu lagi dunia baru, dunia *cyber* (internet) di mana seluruh manusia dalam jagad ini memiliki kemungkinan untuk menjalin komunikasi bahkan membentuk keluarga tanpa dibatasi jarak, ruang dan waktu. Kondisi ini memungkinkan adanya kekaburan batas dunia nyata dengan dunia virtual, dalam waktu yang sama seseorang dapat menggerakkan kepada pada dunia nyata dan menimbulkan efek gerak pada dunia virtual (Mafar, 2013).

Internet ibarat Tuhan dalam dunia *cyber*, manusia yang berada di alam

cyber menciptakan sendiri skenario yang diperankan pada dunia *cyber*, tidak ada larangan apapun atau aturan apapun untuk melakukan komunikasi di dunia *cyber*. Tawaran ini merupakan sesuatu yang menjanjikan bagi pemujanya karena mampu menjadi alternatif bagi seseorang untuk menjadi populer dalam kemasan lain di komunitas *cyber*.

Namun, tidak sedikit yang memandang sinis atas kecenderungan baru ini. Astar Hadi (2005) melalui bukunya yang berjudul “Matinya Dunia *Cyberspace*: kritik Humanis Mark Slouka Terhadap Jagat Maya” mengkaji secara kritis dampak dari perkembangan dunia maya. Dia menelaah pemikiran kritis tokoh humanis Mark Slouka atau lebih tepatnya telaah atas bukunya “Ruang Yang Hilang: Pandangan Humanis Tentang Budaya *Cyberspace*” yang merisaukan dalam perspektif hermeneutis. Astar Hadi tampaknya tertarik pada bahasa yang dilontarkan oleh Slouka. Pemikiran Slouka yang coba diketengahkan oleh Astar Hadi tentang “matinya dunia realitas”.

Matinya dunia realitas ini bukan lantaran ada yang membunuhnya, namun karena adanya “realitas

tandingan” atau dunia *cyberspace* yang disebut oleh Baudrillard sebagai realitas *simulacrum*. Saat seseorang beresik masuk dalam dunia ini seringkali tersesat dan tidak mampu lagi membedakan “realitas” dan “tampakan”. Dalam wacana simulasi, manusia mendiami ruang realitas, di mana perbedaan antara yang nyata dan fantasi, yang asli dan palsu sangat tipis (Medhy, n.d.).

Lebih dalam lagi, Hadi mengungkapkan bahwa riuhnya perkembangan teknologi yang berujung pada munculnya fenomena *cyberspace* telah menggeser definisi lama tentang ruang, komunitas, identitas, realitas dan kompleksitas ruh manusia. Hasanah masing-masing komunitas menjadi satu kesatuan. Hal ini bisa dilihat dari bentuk dunia yang semakin homogen. Perkembangan teknologi sekarang benar-benar telah sampai pada taraf mengancam eksistensi manusia. Sementara, manusia tidak menyadari hal itu.

2. Neo Futuris, Dystopian, Tekno realis

Cyberspace (internet) merupakan fenomena mutakhir sebagai dampak dari pesatnya perkembangan teknologi.

Cyberspace kini bukanlah barang eksklusif. Ia dinikmati oleh semua kalangan. Dunia *cyber* yang mampu membius manusia yang masuk ke dalamnya dan mempengaruhi pengambilan keputusan dalam dunia konkrit. Fenomena yang membuat seorang Mark Slouka melontarkan kritiknya pada dunia siber. Dengan gayanya yang cukup puitis, Slouka mendeskripsikan bagaimana teknologi informasi dan komunikasi internet mulai menyentuh aspek-aspek paling fundamental dalam diri dan lingkungan sekitar (Hadi, 2005). Istilah-istilah yang kemudian saat ini muncul seperti *phubbing* dan autisme sosial setidaknya telah merepresentasikan apa yang dimaksud oleh Slouka.

Aspek sosial lain yang muncul pasca hadirnya internet dan ruang virtual adalah terbentuknya tiga paham yaitu dystopian, neo-futuris, dan tekno realis. Ketiga paham tersebut diungkapkan oleh Antony G. Wilhem dalam bukunya yang berjudul “*Democracy in Digital Age*”. Kaum Dystopian sangat berhati-hati dan bersikap kritis terhadap penerapan teknologi komunikasi. Menurut kaum dystopian, teknologi komunikasi dapat mengacaukan kehidupan sosial

budaya, sehingga mereka ingin mengembalikan kualitas-kualitas esensial yang menyusut dalam interaksi masyarakat kontemporer (Hadi, 2005).

Sementara itu, kebalikan dari dystopian merupakan kaum Neo-Futuris. Kelompok ini merefleksikan warisan optimisme yang tak terkendali dari gelombang pertama, futurisme. Mereka yakin bahwa teknologi dalam kecepatan tinggi adalah kekuatan yang menggilas semua yang dilewati, dan berusaha membangun dasar kerja untuk masa depan yang penuh harapan. Kemudian, paham yang ketiga yaitu tekno realis, yaitu paham yang menjadi penengah antara kaum dystopian dan neo-futuristik. Sesuai dengan namanya, paham ini meletakkan aspek-aspek kritis dalam kaitannya dengan praktik komunikasi, dengan tetap menekankan perhatian terhadap nilai-nilai kemanusiaan.

Ketiga paham tersebut kemudian digunakan untuk merepresentasikan alur pemikiran kritik Mark Slouka terhadap dunia *cyber*. Pemetaan kemudian dilakukan untuk memberikan batasan wilayah-wilayah mana yang menjadi patokan. Ada empat konsep yang dapat digunakan sebagai

patokan yaitu konsep realitas, konsep identitas, konsep komunitas, dan konsep ruang. Secara ringkas dapat dilihat dalam Tabel 1 (Hadi, 2005).

3. *The Messenger*

“*The Messenger*” adalah novel cerfet (cerita estafet) yang ditulis oleh 4 orang yang berdomisili di 3 negara berbeda dan hanya bertemu di dunia maya. Sebutan “cerita estafet” atau disingkat “cerfet” diberikan oleh pendiri forum Blogfam dot com, Labibah Zain. Sebutan tersebut karena bentuk penulisan ceritanya seperti adegan perlombaan lari estafet dalam dunia olahraga. Penulis A akan menyerahkan tongkat estafet penulisan kepada penulis B, dan seterusnya.

Penulis-penulis dalam novel ini secara tersirat menggambarkan bagaimana interaksi yang terjadi baik di dunia nyata maupun dunia maya. Interaksi yang terjadi di dunia nyata tidak ada kepalsuan dan memang benar adanya. Persahabatan yang terbentuk antara Sofia, Dena, dan Turi di dunia nyata, kemudian mereka dipisahkan oleh jarak dan waktu sehingga memerlukan media komunikasi global (internet) untuk menghubungkannya, tetapi tidak ada kebohongan dalam

segala hal. Kemudian karena konflik masa lalu di dunia nyata Sofia mencari hiburan melalui Yahoo! Messenger dengan mengubah identitasnya menjadi seorang laki-laki dengan *username* “Lelaki kelim”.

Lelaki kelim (Sofia) melakukan interaksi di dunia Maya dengan akun bernama Mpus_imut70 yang ternyata merupakan Rana seorang laki-laki yang di dunia maya juga menyamar sebagai seorang wanita. Keintiman hubungan mereka di dunia maya sampai mempengaruhi perasaan di antara keduanya. Keintiman yang dibuat di dunia maya yang disebut sebagai *cybersex* antara Lelaki kelim dan Mpus_Imut70. Sampai pada akhirnya mereka memutuskan untuk bertemu di dunia nyata, tapi lagi-lagi si Mpus_Imut70 melakukan kebohongan dengan menyewa seorang wanita untuk memerankan dirinya.

Klimaks yang terjadi adalah ketika Mpus_Imut70 alias Rana mengetahui identitas asli dari Lelakikelim. Rana tau jika Lelaki kelim adalah Sofia yang dia kenal melalui mantan kekasih yang juga sahabat Sofia yaitu Turi dan berusaha menjodohkan keduanya. Kebimbangan melanda Sofia juga Rana yang sama-

sama sudah mengenal di dunia maya dengan identitas berbeda tetapi juga berinteraksi di dunia nyata. Perasaan sudah mengenal lama dirasakan keduanya sejak pertama kali bertemu. Hingga keduanya saling mengetahui identitas masing-masing di dunia maya maupun nyata.

4. Tekno realis dalam Novel “*The Messenger*”

Buku ini mengingatkan sebuah “frame” dalam film “5 cm” tentang kisah lima sahabat yang terbangun sangat kuat dan ternyata di sisi lain dua orang sahabat yakni “Rani” dan “Japra” memiliki komunikasi lain di alam *cyber* melalui Yahoo Messenger, keduanya walaupun dekat di dunia nyata akan tetapi berubah drastis dan “berganti baju” manakala berkomunikasi di dunia *cyber*:

1) Realitas

Novel ini menampilkan dua realitas sebagai latar *setting* cerita. Realitas konkret ditampilkan dengan adanya interaksi semua tokoh yang terlibat. Penyebutan nama tempat seperti Jakarta, gedung apartemen, kafe, basement, dan kantor kemudian properti seperti mobil, meja, komputer, kasur, dan buku merupakan realitas

konkret yang sangat kuat ditampilkan dalam novel ini. Pembaca juga dapat mengamini bahwa itu semua adalah realitas konkret.

Realitas abstrak ditampilkan secara dominan merupakan interaksi dua tokoh utama yaitu Rana dan Sofia di aplikasi Yahoo Messenger. Percakapan keduanya melalui Yahoo Messenger berisi tentang cerita keduanya dalam alam nyata. Mereka berbincang seolah-olah sedang berhadapan langsung. Namun, interaksi di alam *cyber* tersebut masih dapat dikendalikan dengan mematikan akses ke akun masing-masing. Ketika ingin berkomunikasi maka kedua akun harus berstatus *online*. Selain itu, dibutuhkan juga perangkat lain yaitu modem dan komputer. Seperti dalam text berikut ini (Jaf, Tuteh, SA, 2007):

“Sofia mencoba mengatur komunikasi dengan dua orang yang berbeda, dengan dua media yang berbeda pula (Jaf, Tuteh, SA, 2007:34)”

Dua realitas yang ditampilkan dalam setting novel menjadi sebuah gambaran interaksi manusia dalam dunia konkret yang menjadikan alam

cyber sebagai realitas alternatif untuk dapat merasakan sensasi menjadi “orang lain”. Oleh sebab itu, realitas konkret masih menjadi pengendali sepenuhnya atas apa yang ia perankan di alam siber. Kedua alam dapat berjalan seimbang dan setiap peran mampu beradaptasi dengan adanya alam lain.

2) Identitas

Realitas konkret ditampilkan dalam 4 pemeran utama. Rana (Merana Patricia Sidabutar) digambarkan pada halaman 12 bahwa dia merupakan laki-laki kelahiran Batak yang memiliki Ayah asli Batak dan ibunya seorang warga Amerika. Rana memiliki teman kantor bernama Dodi. Di masa lalunya, Rana memiliki seorang mantan kekasih bernama Turi. Dari Turi, Rana dikenalkan oleh seorang perempuan bernama Sofia. Sofia merupakan sahabat Turi yang bekerja sebagai *vice manager* di sebuah perusahaan *advertising*. Lambat laun, Rana akhirnya mengetahui jika Sofia merupakan teman *chatting* di alam *cyber* Yahoo Messenger yang menyamar sebagai seorang laki laki dengan akun LelakiKelam.

Rana di alam *cyber* juga menyamar sebagai seorang perempuan yang memiliki akun Yahoo MessengeMpus_Imut7. Di alam *cyber*, LelakiKelam dan Mpus_Imut7 telah menjalin kedekatan layaknya sepasang kekasih. Kedekatan tersebut sampai berpengaruh pada kehidupannya. Rana (Mpus_Imut7) maupun Sofia (LelakiKelam) sangat menikmati kedua peran mereka masing-masing dalam dua realitas yang berbeda. Seperti cuplikan dalam cerita:

“Aku tahu, di dunia virtual seperti ini orang bisa menjadi siapapun dan bersikap sesuka apapun yang mereka mau. Bukan hal yang aneh juga di dunia virtual ini bila seseorang bisa berbanding 180 derajat dengan aslinya” (Jaf, Tuteh, SA, 2007:168).

Suatu ketika, Turi mengenalkan Rana kepada Sofia dengan tujuan untuk dijodohkan. Rana dan Turi sepakat untuk bertemu dan berbincang. Mereka sama sekali tidak menyadari jika keduanya selama ini telah saling terhubung melalui Yahoo Messenger. Keduanya sama-sama memainkan peran dalam dua alam yang berbeda. Sampai pada suatu ketika Rana merasa

curiga dengan curhatan dari LelakiKelam (Sofia) tentang kejadian yang juga menimpa Rana.

Cuplikan berikut:

“Rana Shock membacanya. Dia terdiam. Lama sekali. Pikirannya melayang pada Sofia.LelaiKelam. Sofia. LelakiKelam. Are we in the same game? Are we, Sof? Aliran darahnya mengental seakan sedang dipanasi di atas bara.” (Jaf, Tuteh, SA, 2007:123)

Hal tersebut telah menjadi gambaran bahwa baik Rana-Sofia maupun LelakiKelam-Mpus_Imut7 merupakan representasi konkrit yang terjadi saat ini. Realitas abstrak melalui berbagai aplikasi sosial media yang berkembang saat ini menjadi alternatif bahkan menjadi realitas tandingan bagi masyarakat untuk memiliki identitas ganda. Dunia maya memungkinkan manusia dapat meraih apa-apa yang tidak didapatkan di dunia konkret. Eksistensi, identitas lain, dan *power* merupakan beberapa alasan seseorang kecanduan berinteraksi di dunia maya. Sofia, seorang wanita dengan pengalaman masa lalunya disakiti oleh lelaki mengubah identitasnya menjadi lelaki untuk dapat merasakan sebagai

laki-laki. Begitupun Rana, dengan kisah kelamnya bersama Turi yang pada akhirnya harus berakhir dengan menyakitkan menggiring Rana untuk mengambil peran sebagai perempuan di dunia maya. Keduanya dapat memainkan peran yang berbeda di dunia dan media yang berbeda meskipun ada saat-saat tertentu mengalami keos karena kewalahan dalam berperan. Gambaran tersebut memberikan kita pengetahuan bahwa berinteraksi di dunia maya dan konkret merupakan hal yang akrab dengan masyarakat saat ini. Keduanya memberikan pengalaman yang berbeda sehingga penggunaan identitas ganda merupakan sebuah kewajaran.

3) Komunitas

Dalam novel *The Messenger* tersebut menggambarkan adanya pengaruh interaksi sosial dalam ruang konkret terhadap ruang maya maupun sebaliknya. Seperti yang tertulis dalam kalimat berikut:

“Sofia menarik napas panjang. Sopir taksi hanya bisa melirik tak mengerti dari kaca spion. Mpus, tolong temani aku malam ini. Biarkan aku tahu pendapatmu. Beri aku kata-kata yang

bisa membuatku lebih tenang”(Jaf, 2007:93).

Berdasarkan cuplikan cerita tersebut, dapat diketahui bahwa interaksi yang dilakukan oleh Mpus dan Lelakikelam di ruang *cyber* mampu mempengaruhi kondisi seseorang di ruang konkret sehingga mampu membuat seseorang mengambil keputusan. Sofia tidak kenal secara nyata siapa itu Mpus sebenarnya. Namun yang terjadi kemudian karena intensitas komunikasi yang dilakukan antara Mpus dan Lelakikelam ternyata mampu mengesampingkan identitas sesungguhnya yang seharusnya diketahui.

Keadaan seperti itulah semakin menegaskan bahwa keberadaan teknologi terkadang sangat dibutuhkan dalam kondisi tertentu. Apa yang ditawarkan dari penggunaan teknologi bisa jadi digunakan untuk mengambil keputusan yang dibutuhkan dalam dunia konkret. Interaksi sosial yang terjadi dan diamati di ruang siber saat ini tidak dapat dipandang sebelah mata. Bisa saja apa yang terjadi di ruang siber merupakan kondisi riil.

4) Ruang

Ruang yang ditampilkan dalam novel sangat jelas batasannya antara ruang konkret dan ruang maya. Ruang konkret digambarkan dengan penyebutan kantor, mobil, Jakarta dan lain sebagainya yang memungkinkan para tokoh berinteraksi langsung tanpa perantara. Sementara ruang maya ditampilkan dalam bentuk percakapan menggunakan aplikasi *Yahoo Messenger* dan surat elektronik. Rana, Sofia, Turi, Dena, dan Dodi menempati ruang konkret, sedangkan Lelaki Kelam dan Mpus_Imut70 menempati ruang maya.

Hal tersebut sesuai dengan karakter Tekno realis dalam memandang keberadaan teknologi. Kaum tekno realis mampu beradaptasi dengan keberadaan teknologi, namun tidak serta merta meninggalkan dunia konkret. Teknologi digunakan sebagai alternatif dalam membangun ruang sosial lain dalam dimensi yang berbeda. Seperti yang telah dipaparkan oleh Slouka bahwa, kaum tekno realis tidak secara frontal menolak keberadaan teknologi. Dimensi ruang kaum tekno realis yang tergambar dalam novel dapat dikatakan

sebagai representasi fenomena yang terjadi saat ini.

C. KESIMPULAN

Penulis Novel ingin menggambarkan bahwa interaksi dalam dunia maya sangat mempengaruhi kehidupan di dunia nyata walaupun dengan identitas diri yang dibuat berbeda. Jika menggunakan pisau analisis dari Mark Slouka, Novel ini termasuk dalam golongan Tekno realis. Realitas tergambar jelas sebagai penyeimbang antara abstrak (Lelakikelam dan Mpus_Imut7) dan yang konkret (Sofia dan Rana). Sebenarnya identitas yang dipakai dalam novel ini merupakan identitas ganda tetapi identitas itu juga permisif dalam berbagai peran seperti drama ditunjukkan dengan adanya konflik percintaan antara Sofia dengan Pram, Rana dan Turi. Latar belakang digambarkan jelas dengan menunjukkan sebuah tempat yang nyata, ada bengkel, apartemen, Jakarta, rumah kontrakan, kamar kerja, kantor, dan lain sebagainya yang menunjukkan bahwa dunia nyata masih digambarkan dalam novel ini. Penulis-penulis dalam novel ini terdiri dari 4 orang yang

memiliki latar belakang yang berbeda, belum sempat bertemu, namun bisa menghasilkan sebuah tulisan berupa novel ini. JAF di Singapura, Tuteh di Ende, SA di Nederland, dan UYET di Surabaya yang melakukan komunikasi melalui Blog Family atau Blogfam.com. Berbagai latar belakang budaya penulis tentunya berpengaruh pada gaya penulisan yang disajikan berbeda pula, namun tidak keluar dari jalur aslinya.

Akhirnya novel ini memberikan pembelajaran bagi kita yang telah masuk dalam dunia siber bahwa siber itu ada dan memberikan pengaruh besar terhadap keputusan-keputusan dalam dunia nyata. Kaum tekno realis menempatkan teknologi untuk diadaptasi, bukan diadopsi begitu saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Candra, A. (n.d.). *Meng-alay dalam dunia maya : disorder bahasa dalam cyberspace*.
- Hadi, A. (2005). *Matinya dunia cyberspace: kritik humanis mark slouka terhadap jagat maya*. Yogyakarta: LKiS.
- Jaf, T., SA, U. (2007). *The messenger*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mafar, F. (2013). Film avatar dan Cerminan Dunia Virtual.pdf. *Jurnal Ilmu Budaya*, 10(1).
- Medhy, A. H. (n.d.). *Kebudayaan posmodern menurut Jean Baudrillard*. Retrieved from <https://fordiletante.wordpress.com/2008/04/15/kebudayaan-postmodern-menurut-jean-baudrillard/>

*) Pustakawan UMM Magelang

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kritik *Cyberspace* Mark Slouka

Kritik Cyberspace	Neo-Futuris	Destopian	Teknorealis
Konsep Realitas	Hiperealitas/ Realitas dibengkakkan	Realitas terisolasi/ hilangnya eksistensi realitas	Mengamini realitas sebagai keseimbangan antara yang abstrak dan konkret
Konsep Identitas	Pelipatgandaan identitas/identit as hibrida	Reduksi nilai dan karakter identitas lokal	Sikap permisif terhadap berbagai peran dan konstruksi diri manusia, layaknya dalam drama sosial.
Konsep Komunitas	prinsip globalisme/ <i>net work society</i>	Tidak ada kategori sosial/hilangnya batas-batas sosial	Mengambil manfaat dari keterhubungan global/pembelajaran komunikasi antarbudaya (multikultur)
Konsep ruang	Bersifat polisentris dan eliptis (global village)	Titik pusat/hilangnya batas dunia/ruang yang tumang tindih	Melihat adanya keterwakilan ruang. Iabarat sebuah peta global tentang (ruang) dunia.

IMPLEMENTASI TEKNOLOGI INFORMASI: SISTEM APLIKASI UNGGAH MANDIRI PADA UNIT *IT SUPPORT & DIGITAL RESOURCES* PERPUSTAKAAN UGM

*Oleh: Dewi Nurhastuti **

INTISARI

Tujuan penulisan atikel ini adalah memberikan gambaran penerapan sistem aplikasi penerimaan karya akhir mahasiswa di Perpustakaan UGM. Unggah mandiri adalah istilah yang digunakan pada suatu sistem aplikasi layanan berbasis web untuk melayani serah terima karya akhir mahasiswa di Perpustakaan UGM, yang selanjutnya masuk portal repositori ETD. Sistem aplikasi ini menggeser sistem sebelumnya yang masih dilakukan secara konvensional, yang memerlukan beberapa tahap yang harus dilakukan baik oleh pustakawan maupun mahasiswa. Tulisan ini membahas tentang bagaimana implementasi teknologi informasi mempengaruhi perubahan peran pustakawan dalam menjalankan tugas fungsi layanan dan pengelolaan perpustakaan. Hadirnya teknologi informasi menuntut pustakawan untuk senantiasa proaktif memberikan pendampingan pada pemustaka (mahasiswa) agar fungsi layanan dapat berjalan dengan baik.

Kata kunci: *institutional repository; ETD; sistem aplikasi; aplikasi web*

A. PENDAHULUAN

Implementasi teknologi informasi di perpustakaan memberikan dampak layanan perpustakaan yang kompleks, antara lain pada perubahan kebijakan pengembangan fasilitas pendukung layanan, kesiapan pustakawan dan pemustaka dalam menghadapi perubahan teknologi informasi. Dalam dunia perpustakaan juga membawa perubahan-perubahan besar, di

antaranya dari konvensional menjadi *hybrid, bookless* dan digital (Priyanto, 2016). Dengan demikian perubahan tersebut juga menggeser cara pandang pada perpustakaan dalam pengelolaan, pelayanan, dan akses informasi tidak lagi dibatasi ruang dan waktu. Pemenuhan kebutuhan perpustakaan tersebut dapat dilakukan dengan mengadopsi sistem informasi dengan aplikasi berbasis web menggunakan

jaringan internet maupun intranet. Jaringan intranet dimaksudkan untuk memberikan ruang pada beberapa sumber informasi yang aksesnya terbatas, spesifik, dan dengan beberapa aturan/kebijakan tertentu. Sistem aplikasi berbasis web ini diharapkan dapat membantu pekerjaan lebih cepat dan mudah. Adopsi teknologi informasi ini juga menciptakan tantangan tersendiri pada pengelolaan maupun peran pustakawan di dalamnya.

Karya akhir mahasiswa universitas berhubungan erat dengan koleksi lokal yang dihasilkan oleh institusi, atau lebih dikenal dengan *institutional repository (IR)*. Istilah ini didefinisikan oleh Lynch (2003):

...a set of services that a university offers to the members of its community for the management and dissemination of digital materials created by the institution and its community members. It is most essentially an organizational commitment to the stewardship of these digital materials, including long-term preservation where appropriate, as well as organization and access or distribution.

Berdasarkan definisi ini dapat dijabarkan beberapa unsur pokok IR, yaitu: pengelolaan, penyebaran materi digital, komitmen/kebijakan institusi terkait materi digital yang dihasilkan institusi/lembaga, bagaimana pelestarian jangka panjang dan bagaimana diseminasi/distribusi informasi digital tersebut. Lebih lanjut dikatakan oleh Ghida (2017) terkait repositori adalah sebagai berikut:

The institutional digital repositories are the latest applied technologies within the libraries, especially those existing in university institutions, where this new technology is achieving great importance to this kind of libraries, because it encompasses the main functions of libraries in the digital environment, where it reserves and manages collections, as well as make them available without physical and legal obstacles on the Web.

Dapat dikatakan bahwa IR digital merupakan teknologi terapan terbaru di perpustakaan, khususnya perpustakaan perguruan tinggi. Teknologi ini sangat penting karena mencakup fungsi perpustakaan digital, yaitu berkaitan dengan menyimpan dan mengelola

koleksi, serta membuatnya tersedia tanpa hambatan fisik dan hukum ketika diunggah di web, sebagai bagian dari penyimpanan dan bentuk komunikasi ilmiah pada publik.

Perpustakaan UGM pada tahun 2014 mulai mengembangkan layanan dan pengelolaan karya akhir mahasiswa yang dapat dilakukan secara online, yaitu Unggah Mandiri. Unggah mandiri merupakan proses serah terima karya akhir mahasiswa dengan menggunakan sistem aplikasi layanan berbasis web. Sistem ini bertujuan untuk memudahkan mahasiswa dalam menyerahkan karya akhir ke Perpustakaan UGM baik sebagai prasyarat wisuda, yudisium maupun ujian terbuka. Sistem aplikasi layanan ini, memungkinkan mahasiswa tidak harus datang ke perpustakaan sebagaimana sebelumnya di mana untuk memenuhi syarat administratif mahasiswa harus hadir. Di samping itu, dengan sistem ini maka pengelolaan karya akhir mahasiswa yang selanjutnya *Electronic Theses and Dissertations* (ETD) menjadi lebih mudah. Karya akhir ini merupakan koleksi repositori (*local content*) sebagai salah satu sumber informasi yang dapat digunakan untuk media

publikasi, promosi, dan meningkatkan visibilitas institusi.

Koleksi repositori ETD merupakan salah satu sumber informasi digital yang dapat diakses oleh pemustaka untuk digunakan sebagai sumber referensi ilmiah dalam penelitian maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Meskipun akses pada sumber ini dibatasi dengan beberapa kebijakan, namun berdasarkan jumlah data pengguna menunjukkan bahwa akses ke sumber ini relatif besar dan mengalami peningkatan setiap periode tahun. Perkembangan jumlah data pengguna ETD dapat dilihat pada Tabel 1.

Mengingat penting dan strategisnya keberadaan koleksi repositori ETD sebagai koleksi universitas ini maka mulai dari tahap awal pengelolaannya perlu dipersiapkan dengan baik dan matang. Beberapa komponen yang berkaitan adalah tempat penyimpanan (*server*), sistem aplikasi, sistem pemeliharaan/perawatan, kemudahan akses informasi oleh pemustaka, jaringan, tenaga IT (*programer*) dan pustakawan sebagai pengelola. Jumlah data repositori ETD terus bertambah selama tahun 2016-2018, sebanding dengan penambahan

jumlah kelulusan mahasiswa setiap tahun. Data pertambahan jumlah repositori ETD dapat dilihat pada Tabel 2.

Proses bisnis aplikasi ini dirancang dengan sedemikian informatif, *user friendly* dan dilengkapi dengan panduan berupa *flowchart* maupun *manual user* agar mudah digunakan oleh mahasiswa. Sistem aplikasi layanan unggah mandiri ini juga dimaksudkan untuk memberikan efisiensi waktu, manfaat dan kemudahan bagi mahasiswa, namun akan berbeda pendapatnya bagi mahasiswa yang mengalami kendala, hambatan, atau kesulitan untuk melakukan unggah mandiri. Hal ini bisa disebabkan karena kurangnya informasi dan pengetahuan untuk menggunakan layanan ini, adanya keengganan untuk membaca panduan yang telah diberikan. Maka di sinilah peran strategis pustakawan untuk hadir menjembatani atau sebagai mediator antara teknologi dengan *output* yang diharapkan. Peran aktif pustakawan untuk memberikan bimbingan, panduan teknis maupun non teknis pada pemustaka, khususnya mahasiswa menjadi salah satu faktor

pendukung berjalannya penerapan suatu aplikasi layanan.

Hadirnya teknologi informasi di perpustakaan, maka akan memperluas peran pustakawan, tidak terbatas pada mengolah, memelihara, menyimpan, dan melayani informasi, namun juga memberikan konsultasi, meneliti, memelihara akses informasi, bekerjasama dengan IT serta memelihara sistem akses informasi (Widodo, 2012).

Selanjutnya akan dibahas bagaimana implementasi teknologi informasi mempengaruhi perubahan peran pustakawan dalam menjalankan fungsi layanan dan pengelolaan perpustakaan.

B. PEMBAHASAN

Pengelolaan Repositori ETD

Pengumpulan, penyimpanan, dan penyebaran sumber informasi digital karya akhir mahasiswa UGM dikelola melalui satu pangkalan data yaitu Repositori ETD. Koleksi ini menjadi salah satu koleksi *e-resources* Perpustakaan UGM. Koleksi *e-resources* menurut Johnson (2012) adalah:

Artikel

“Electronic resources refer to those materials that require computer access, whether through a personal computer, mainframe, or handheld mobile device. They may either be accessed remotely via the internet or locally.”

Yaitu merujuk pada semua bahan (koleksi) yang memerlukan akses komputer baik secara *remote* (jarak jauh) maupun secara lokal melalui komputer personal atau perangkat mobile, sehingga disebut sumber daya elektronik atau *e-resources*.

Pengelolaan karya akhir sebelumnya masih dilakukan secara konvensional kemudian beralih dengan melalui sebuah sistem aplikasi berbasis web, yaitu Unggah Mandiri. Sistem ini memangkas beberapa aktivitas yang dilakukan sebelumnya baik oleh pustakawan maupun mahasiswa. Proses tata kelola karya akhir sistem unggah mandiri dilakukan dalam satu kegiatan, dan menghasilkan beberapa keluaran (*output*) yaitu:

1. Bebas Pinjam Pustaka Perpustakaan Terintegrasi
Persyaratan administratif wisuda UGM adalah mahasiswa tidak lagi memiliki tanggung jawab, baik pinjaman koleksi buku maupun

denda. Dalam sistem ini mahasiswa akan mendapatkan bukti surat bebas pinjam pustaka, dan dapat melanjutkan proses unggah mandiri. Sistem ini dapat memfilter status keanggotaan mahasiswa di seluruh perpustakaan di lingkungan UGM, yang ditampilkan pada satu *user interface* di unggah mandiri

2. Ijin Publikasi Naskah Publikasi/*Summary*
Mahasiswa menyerahkan karya akhir dan menyertakan naskah publikasi dari karya ilmiahnya. Namun di era saat ini yang menyaratkan untuk mempublikasikan karyanya dalam bentuk artikel ataupun jurnal baik nasional maupun internasional, maka diberikan alternatif pilihan untuk publikasi setelah enam bulan atau tidak dipublikasikan. Ijin publikasi atas suatu karya dapat terdata dan terkelola lebih sistematis.
3. Kebijakan Unggah Karya Akhir
Unggah karya akhir pada publik, kebijakannya sering berubah. Masyarakat berhak mendapatkan akses informasi dari sebuah karya institusi. Maka perpustakaan

- memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan, memberikan sumber-sumber informasi ilmiah untuk dapat dimanfaatkan secara luas, juga untuk keberlanjutan ilmu pengetahuan.
4. Terintegrasi dengan SIWU (Sistem Informasi Wisuda). Unggah mandiri terintegrasi secara sistem dengan unit lain dalam tata kelola universitas. Perpustakaan menjadi pintu masuk pertama pada rangkaian proses yang disyaratkan bagi mahasiswa, sebelum melanjutkan ke proses lainnya. Dengan demikian perpustakaan menjadi filter utama dalam memberikan andil disertai tanggung jawab dalam menentukan mahasiswa untuk dapat memenuhi persyaratan wisuda.
 5. Embargo Karya Akhir Karya akhir yang diunggah dalam sistem akan dilakukan embargo selama 3(tiga) bulan sebelum pada waktunya akan diakses publik. Langkah ini diambil sebagai antisipasi dan memastikan bahwa karya ilmiah ini sudah sesuai dan layak untuk diakses masyarakat luas.
 6. *Paperless* Bukti unggah mandiri terintegrasi dalam satu sistem dan berjejaring, sehingga dapat meminimalkan prasyarat administratif dalam bentuk cetak.
 7. *Unpublished material* Koleksi repositori ETD berupa Tugas Akhir (TA), skripsi, tesis maupun disertasi merupakan *unpublished material*, sehingga pemilik dalam hal ini dikelola oleh perpustakaan, berhak untuk mengunggah dalam satu portal yang dapat diakses dan dapat dimanfaatkan masyarakat ilmiah lebih luas.

Layanan Unggah Mandiri

“Sukses lolos melakukan unggah mandiri rasanya melebihi lulus ujian disertasi”, demikian yang diungkapkan salah satu mahasiswa S3 Fakultas Teknik UGM. Benarkah demikian? Perlu diketahui bersama bahwa, prinsip kerja komputer adalah bekerja berdasarkan program/perintah yang dijalankan oleh pemakai komputer. Demikian halnya dengan sistem aplikasi layanan unggah mandiri di mana program menggunakan komputer berbasis internet untuk memproses

karya akhir ini dengan tampilan baku/standar sebagaimana yang sebelumnya dikerjakan secara manual oleh pustakawan. Program dengan komputer bekerja sesuai dengan apa yang telah dirancang dalam sistem. Dengan demikian input data karya akhir yang diunggah juga harus sesuai standar ketentuan yang telah dibuatkan dalam acuan/panduan unggah, seperti tertuang dalam edaran akademik universitas.

Peran pustakawan dalam pengelolaan karya akhir melalui sistem unggah mandiri adalah melakukan verifikasi dengan memeriksa, memastikan bahwa sebuah karya secara struktur, teknis telah sesuai ketentuan baku universitas, kemudian memproses menjadi informasi dan data yang terseleksi untuk masuk menjadi bagian dari portal repositori ETD UGM. Pada tahapan ini tidak semua proses input data dapat dilakukan dengan waktu relatif efektif jika terjadi kesalahan atau ketidaksesuaian dengan ketentuan dari naskah karya akhir yang diunggah mahasiswa. Maka di sini tantangan dan peluang bagi pustakawan untuk dapat berperan dengan memberikan bimbingan, informasi, arahan teknis lainnya.

Hadirnya teknologi baru menggantikan model teknologi lama, bisa terjadi perpustakaan dan pemustaka belum siap untuk menerimanya sebagai bentuk fasilitas yang memberikan sarana kemudahan dan efektifitas. Sebagaimana Gosh (2017), menyatakan: *Academic libraries and scholarly communication are likely to be disrupted by new technologies and their application*. Dengan demikian pustakawan harus terus mengembangkan kemampuan diri dalam bidangnya.

Dalam unggah mandiri, pustakawan tidak jarang dihadapkan pada mahasiswa yang mengalami kendala proses unggah. Data tahun 2018, mahasiswa yang masuk dalam layanan *Helpdesk* unggah mandiri rata-rata 0,075% atau sekitar 1.050 orang dari jumlah kelulusan sebesar 13.532. Mereka adalah mahasiswa yang mengalami beberapa kendala terkait unggah mandiri, atau hanya untuk menanyakan informasi yang tidak mereka ketahui terkait informasi wisuda. Berkaitan dengan hal tersebut maka pustakawan harus dapat mengembangkan diri dalam komunikasi, diplomasi, mampu mengedukasi, menyampaikan solusi

dan alternatif solusi. Pustakawan dihadapkan untuk dapat memberikan penyelesaian atas permasalahan, pertanyaan, keluhan mahasiswa dengan efisien dan efektif, termasuk menyelesaikan kendala-kendala teknis yang dapat dilakukan dengan *remote service*.

Pustakawan pada bagian unggah mandiri, khususnya yang menangani *helpdesk*, dapat menganalisa dan menentukan sumber permasalahan yang diajukan mahasiswa. Sumber-sumber permasalahan tersebut kemudian dikategorikan dalam beberapa jenis permasalahan serta solusi atau penyelesaian, untuk dapat digunakan sebagai acuan pada permasalahan lain yang serupa. Namun, jika permasalahan tidak terselesaikan sampai tahap *helpdesk*, maka dilanjutkan pada *technical support* lain untuk dapat mengatasinya. Oleh karena itu dalam menjalankan fungsinya dilakukan kerjasama dengan berbagai pihak/unit terkait dan dengan mekanisme yang telah disepakati bersama sebelumnya. Kegiatan layanan operasional unggah mandiri didukung oleh instansi lain terkait, tenaga ahli, dan akses portal lain yang terintegrasi.

HD technical support System →
networking → *system administrator* →
Application system

Dalam melaksanakan fungsinya, pustakawan dituntut untuk fokus dan dapat menyelesaikan permasalahan secara efisien dan akurat. Mahasiswa sebagai pemustaka yang datang dan memerlukan bantuan pada layanan unggah mandiri, berasal dari berbagai latar belakang berbeda baik dari segi pendidikan, pengetahuan, pengalaman, budaya, dan bahasa. Maka di sini diperlukan kemampuan dan keterampilan komunikasi yang efektif baik lisan maupun tulisan. Perlu dicatat bahwa tugas dan fungsi layanan pada setiap unit kerja adalah bagian dari kerja tim sehingga apa yang disampaikan adalah citra atau cerminan dari sebuah tim dan organisasi atau institusi.

Dalam layanan bantuan unggah mandiri dapat menggunakan *mobile helpdesk*, dengan menggunakan salah satu media sosial untuk berkomunikasi yaitu *WhatsApp*. Media sosial adalah media untuk berkomunikasi melalui jejaring dengan sesama penggunaanya di dunia maya, baik untuk bergaul, bersosialisasi, berpartisipasi dan

Artikel

berkirim pesan. Akses *helpdesk* unggah mandiri menggunakan aplikasi *Whats App*, memungkinkan pustakawan atau petugas dapat memberikan informasi atau penjelasan lebih mudah karena aplikasi ini didukung untuk dapat menerima pesan berupa teks, gambar/foto, dokumen, video, ataupun audio.

Tujuan

Tujuan layanan *helpdesk* Unggah Mandiri di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada, antara lain adalah:

1. Membantu memberikan informasi teknis maupun non teknis terkait unggah mandiri
2. Membantu memberikan informasi terkait unit kerja lain yang berkaitan dengan persyaratan administratifwisuda
3. Membantu mahasiswa yang menghadapi kendala pada proses unggah mandiri
4. Memungkinkan memberikan penjelasan melalui fitur gambar ataupun video yang mendukung jika penjelasan dengan teks tertulis kurang dapat dipahami.
5. Memberikan bantuan proses unggah mandiri terutama bagi mahasiswa yang tidak

memungkinkan untuk datang ke perpustakaan (karena kesibukan, karena lokasi di luar kota/luar negeri)

6. Memungkinkan dapat memberikan layanan informasi terkait unggah mandiri di luar jam dan hari kerja

Hasil yang Diharapkan

1. Mahasiswa mengetahui informasi teknis maupun non teknis terkait unggah mandiri
2. Mahasiswa mengetahui informasi terkait unit kerja lain yang berkaitan dengan persyaratan wisuda
3. Mahasiswa dapat menyelesaikan permasalahan/kendala pada proses unggah mandiri
4. Mahasiswa memperoleh penjelasan yang diberikan melalui fitur gambar ataupun video yang mendukung dibandingkan penjelasan secara tertulis
5. Mahasiswa dapat mengatasi kesulitan pada proses unggah mandiri terutama bagi mahasiswa yang tidak memungkinkan untuk datang ke perpustakaan (terkait kesibukan, ataupun karena lokasi di luar kota/luar negeri)

6. Mahasiswa dapat memperoleh akses informasi terkait unggah mandiri di luar jam dan hari kerja (jika tidak memungkinkan secara waktu atau menjelang batas akhir persyaratan wisuda)

Kategori Kendala Unggah Mandiri

Layanan *helpdesk* unggah mandiri dikelompokkan pada kegiatan berikut:

1. Membantu mahasiswa pada tahap gagal login ke portal unggah mandiri
2. Tidak dapat melakukan validasi data pada sistem
3. Tidak memahami bahasa/pesan (*notifikasi*) yang disampaikan oleh petugas
4. Kendala teknis terkait: ketentuan penamaan file, proses pembuatan *bookmark*, tidak ada menu tambahkan file, metadata
5. Informasi terkait lembar pernyataan dengan format baru
6. Kendala belum dapat memproses bebas pustaka
7. Proses unggah mandiri dengan jenjang yang berbeda/program studi yang berbeda
8. Persyaratan bebas pustaka untuk program profesi dan profesi khusus
9. Memberikan petunjuk teknis proses unggah mandiri

Kegiatan inti layanan *helpdesk* unggah mandiri adalah memberikan panduan dan bimbingan bagi mahasiswa yang terhambat atau menghadapi kendala pada proses unggah mandiri karya akhir ke Perpustakaan UGM. Pustakawan diharapkan mengetahui informasi dan dapat membangun sinergi dengan unit lain, khususnya yang berkaitan dengan persyaratan wisuda atau yudisium mahasiswa. Pustakawan di sini dapat juga berfungsi sebagai media yang membantu menjembatani dan menyampaikan informasi pada ranah akademik kepada mahasiswa, terkait informasi-informasi baru dimana mahasiswa belum sepenuhnya tahu/memahami.

Model aplikasi sistem informasi unggah mandiri Perpustakaan UGM yang terintegrasi dengan sistem informasi akademik diharapkan dapat memudahkan pemustaka maupun institusi terkait. Sistem unggah mandiri terintegrasi ini dapat memantau data mahasiswa terkait: peminjaman-pengembalian buku, denda, status registrasi mahasiswa, meminimalkan kesalahan data mahasiswa pada proses

memenuhi persyaratan wisuda ataupun yudisium.

C. KESIMPULAN

Masuknya teknologi informasi di perpustakaan mendorong pustakawan untuk mau dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi, oleh karena itu pustakawan dituntut untuk dapat meningkatkan kompetensi di bidangnya. Peran dan strategi pustakawan dalam sistem layanan unggah mandiri perpustakaan adalah dengan menjalin komunikasi yang baik, mampu berdiplomasi, memberikan solusi, dan alternatif solusi, serta memberikan edukasi, karena sudah selayaknya jika pustakawan berorientasi pada kebutuhan pemustaka (*user oriented*).

Luaran untuk Pustakawan

Pustakawan dalam melaksanakan tugas dan perannya dalam memberikan layanan di era digital ini disarankan dapat menunjukkan antara lain : memiliki kecakapan menggunakan teknologi informasi praktis; memahami kebutuhan pemustaka, dengan menjalin komunikasi baik langsung maupun tidak langsung; mampu bekerja sama dan

berkoordinasi dalam satu tim; memiliki inisiatif dan proaktif, serta berorientasi pada layanan pemustaka, dan menjaga reputasi lembaga/institusi di mana bernaung merupakan bagian dari integritas personal pustakawan.

Luaran untuk Mahasiswa

Pada era digital, informasi terbaru banyak ditampilkan pada portal-portal web institusi/lembaga, termasuk yang berhubungan dengan administrasi dan kemahasiswaan, oleh karena itu mahasiswa dapat mengikuti informasi yang lebih banyak disampaikan di web/portal, selain itu juga dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan informasi, dalam hal ini khususnya yang berkaitan dengan sivitas akademika universitas

Luaran bagi Institusi

Implementasi teknologi informasi di perpustakaan, khususnya dalam pengelolaan karya akhir mahasiswa maka data, informasi, pengetahuan ilmiah mudah diakses masyarakat luas (*sharing knowledge*). Dengan demikian secara tidak langsung berdampak positif pada peningkatan peringkat universitas pada taraf regional maupun internasional,

peningkatan visibilitas institusi, serta terselenggaranya koleksi universitas yang lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghida, W. B. (2017). Institutional digital repositories and their role in the availability of digital content of algerian university libraries on the internet. *Cybrarians Journal*, (45), 1-19.
- Ghosh, M. (2017). *Disruptive Innovation and Academy Library Management*. <https://www.researchgate.net/publication/313051230>, diakses pada tanggal 25 April 2019.
- Johnson, S., Evensen, O.G., Gelfand, J., Lammers, G., Sipe, L., & Zilper, N. (2012). *Key issues for e-resources collection development: a guide for libraries*. Acquisition and Collection Development Section, International Federation of Library Associations and Institutions. August 2012. Tersedia di <http://www.ifla.org> diakses 25 April 2019.
- Lynch, C.A. (2003). Institutional repositories: essential infrastructure for scholarship in the digital age. *Libraries and the Academy*, 3(2), 327-336
- Priyanto, I.F. (2016). *Perkembangan baru dalam dunia perpustakaan*. Makalah Seminar. Malang: Universitas Brawijaya. 29 September 2015
- Widodo (2012). *Peran dan karakteristik pustakawan di era digital library*. Makalah Seminar “Profesionalisme Pustakawan dalam Era Teknologi Informasi” tanggal 14 Februari 2012. Surakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia.

*) Pustakawan UGM

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perkembangan jumlah data pengguna koleksi repositori ETD

Periode	Users	Page Views
Jan 1, 2018 - Dec 31, 2018	2.754.452	6.275.679
Jan 1, 2017 - Dec 31, 2017	2.539.925	5.278.203
Jan 1, 2016 - Dec 31, 2016	2.100.086	4.422.221
Jan 1, 2015 - Dec 31, 2015	1.935.665	3.878.300

Tabel 2 Data penambahan jumlah repositori ETD tahun 2016-2018

Tahun	Tugas Akhir	Skripsi	Tesis	Spesialis	Disertasi	Jumlah
2016	2205	6744	4738	249	430	14366
2017	1994	7639	5168	315	377	15493
2018	1981	6325	4519	258	449	13532

PENDIDIKAN PEMAKAI (*USER EDUCATION*) UNTUK OPTIMALISASI LAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

*Oleh: Isbandini**

INTISARI

Pemustaka perlu memiliki berbagai pengetahuan tentang dunia perpustakaan agar mampu memilih dan memilah informasi tersebut dengan baik, mampu mengenali kebutuhan informasi, dan mempunyai kecakapan atau kemampuan untuk mengakses sumber informasi. Pendidikan pemakai adalah kegiatan yang dirancang untuk mendidik pemustaka agar mengetahui sumber-sumber informasi perpustakaan yang terdiri dari koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan, mendidik pemustaka dalam memanfaatkan sumber-sumber informasi secara tepat dan cepat serta mendidik pemustaka perpustakaan untuk menjadi pemustaka yang tertib dan bertanggung jawab. Program pendidikan pemakai perlu dilaksanakan, karena kemampuan menggunakan perpustakaan merupakan dasar yang penting dalam mencapai keberhasilan dalam pendidikan. Melalui pendidikan pemakai ini diharapkan pemustaka bisa lebih mandiri dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan.

Kata kunci: *pendidikan pemakai, perpustakaan, pemustaka*

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan mempunyai fungsi pendidikan dan pembelajaran, informasi, penelitian, rekreasi, dan preservasi. Berdasarkan fungsi tersebut, maka pendidikan pemakai (*user education*) merupakan salah satu fungsi utama yang tidak boleh dilupakan. Program pendidikan (*user education*) pemakai merupakan salah satu program yang dibuat oleh perpustakaan untuk menjembatani

perpustakaan dengan pemustaka. Pendidikan pemakai adalah program penyediaan informasi dari perpustakaan kepada pemakai perpustakaan, yang memungkinkan pemakai dapat memanfaatkan bahan pustaka dan sarana perpustakaan secara efisien sehingga layanan perpustakaan optimal. Pada umumnya pendidikan pemakai perpustakaan diberikan kepada anggota baru atau calon pemakai perpustakaan.

Mahasiswa baru biasanya akan merasa kesulitan saat pertama kali menggunakan fasilitas layanan di perpustakaan perguruan tinggi. Kesulitan yang dialami mahasiswa baru dalam menggunakan fasilitas layanan perpustakaan biasanya ditandai dengan munculnya kecemasan saat berada di perpustakaan, sehingga dapat membuat mahasiswa baru tidak nyaman di perpustakaan. Ashrafi-Rizi, et.al (2014) menyatakan bahwa pemanfaatan perpustakaan oleh pengguna yang menderita kecemasan atau ketidaknyamanan akan memberikan pengalaman negatif dan menyebabkan mereka akan jarang memanfaatkan perpustakaan.

Pemustaka dituntut untuk lebih aktif dan mampu memenuhi kebutuhan informasi secara lebih mandiri. Oleh karena itu, pemustaka perlu memiliki berbagai pengetahuan tentang dunia perpustakaan agar mampu memilih dan memilah informasi tersebut dengan baik, mampu mengenali kebutuhan informasi, dan mempunyai kecakapan atau kemampuan untuk mengakses sumber informasi sehingga layanan yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Tidak semua pemustaka mampu memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan secara mandiri. Hal tersebut bisa ditunjukkan dengan sikap pemustaka terlihat kebingungan, kecemasan, tidak nyaman, malu, sungkan dan tidak percaya diri ketika pertama kali memasuki ruang perpustakaan. Kebingungan dan kecemasan yang dialami pemustaka mengakibatkan kesulitan dalam pencarian informasi. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan adanya program pendidikan pemakai (*user education*) agar mahasiswa baru dan pemustaka yang baru pertama kali memanfaatkan perpustakaan tidak mengalami kebingungan ketika melakukan pencarian informasi dan memanfaatkan fasilitas yang tersedia di perpustakaan sehingga koleksi dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal.

Esse (2014) menyatakan bahwa penerapan *user education* secara efektif akan membantu pengguna perpustakaan untuk lebih efektif dan efisien dalam mencari dan menemukan sumber-sumber informasi secara mandiri, pengguna dapat memperoleh lebih banyak informasi dari sumber bahan pustaka yang tersedia di

perpustakaan perguruan tinggi, pemustaka lebih memahami bagaimana memanfaatkan perpustakaan dan fasilitas yang tersedia serta dapat menemukan informasi sesuai dengan topik yang dibutuhkan. Melalui pendidikan pemakai maka layanan yang diberikan perpustakaan lebih optimal.

B. PEMBAHASAN

Perpustakaan Perguruan Tinggi

Definisi perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyono-Basuki (1991) adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat). Qalyubi (2007), menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih menghimpun, mengolah, merawat, dan melayankan sumber informasi kepada

lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

Sedangkan menurut Soedibyo (1987), perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bersama-sama unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan melaksanakan Tri Dharmanya. Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian dari perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi yang berfungsi menghimpun, mengolah, menyediakan dan menyebarluaskan informasi guna membantu perguruan tinggi tersebut untuk mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Pendidikan Pemakai

Pendidikan pemakai adalah kegiatan yang dirancang untuk mendidik pengguna agar mengetahui sumber-sumber informasi perpustakaan yang terdiri dari koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan, mendidik pengguna dalam memanfaatkan sumber-sumber informasi secara tepat dan cepat serta

mendidik pengguna perpustakaan untuk menjadi pengguna yang tertib dan bertanggung jawab. Program pendidikan pemakai perlu dilaksanakan, karena kemampuan menggunakan perpustakaan merupakan dasar yang amat penting dalam mencapai keberhasilan dalam pendidikan. Selain itu perpustakaan diharapkan mampu berfungsi dalam mendidik pengguna perpustakaan untuk menjadi pengguna yang tertib dan bertanggung jawab. Waktu pelaksanaan bervariasi, dapat merupakan program wajib yang dilaksanakan secara kontinyu dan terjadwal, tetapi dapat pula dilaksanakan sesuai kebutuhan. Tempat penyelenggaraan tidak terikat oleh prosedur yang formal, misalnya di perpustakaan atau di kelas, disesuaikan dengan fasilitas yang ada. Pendidikan pemakai bisa dilaksanakan secara kelompok maupun individu sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi disebutkan bahwa pendidikan pengguna adalah kegiatan membimbing atau memberikan petunjuk kepada pengguna dan calon pengguna agar mampu memanfaatkan

kemudahan dan pelayanan perpustakaan dengan efektif dan efisien. Sedangkan menurut Lasa HS (2010) pendidikan pemakai merupakan program yang diselenggarakan oleh perpustakaan untuk memberikan bimbingan, petunjuk, maupun pendidikan kepada calon pemakai atau pemakai perpustakaan dalam kegiatan mereka untuk memanfaatkan jasa informasi serta sarana perpustakaan seperti katalog dan komputer. Bentuk pendidikan pemakai ini antara lain ceramah, pelatihan, orientasi, selebaran, diskusi dan lain sebagainya.

Menurut Rangkuti (2014) kebanyakan mahasiswa belum tahu berbagai informasi di perpustakaan. Untuk mengatasi masalah tersebut pendidikan pemakai perpustakaan mutlak diperlukan. Pendidikan pemakai perpustakaan merupakan kegiatan yang diberikan kepada pemakai perpustakaan mengenai cara menggunakan perpustakaan. Bagi pengunjung yang pertama kali datang, perpustakaan sering merupakan tempat yang membingungkan. Mu'amarah (2001) berpendapat bahwa bimbingan pemakai bertujuan untuk meningkatkan kemampuan memanfaatkan perpustakaan. Apabila

pemakai dibekali pendidikan pemakai, maka mereka lebih mampu mengakses perpustakaan. Di samping itu, untuk menjalankan fungsi perpustakaan dengan baik diperlukan adanya hubungan atau kerjasama antara pustakawan dengan pemustaka, sehingga dalam proses pemanfaatan perpustakaan dapat berjalan dengan lancar dan terarah. Mahasiswa baru pada saat menggunakan perpustakaan terkadang belum mengenal seluk beluk perpustakaan. Mereka tidak mengetahui tata ruang, tata cara penempatan koleksi, bagaimana menemukan dan menggunakannya.

Buku *Library Power*, James Thompson dalam Sulistyono-Basuki (2004) mengatakan bahwa pendidikan pengguna sebagai tugas yang paling banyak tuntutan serta paling sulit melaksanakannya, namun dari segi lain bidang tersebut paling menarik karena memberikan kesempatan pada pustakawan untuk menunjukkan berbagai pengalamannya serta membuka lebar-lebar daya perpustakaan.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pendidikan pemakai adalah kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan

untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan pendidikan kepada pemakai perpustakaan dalam memanfaatkan jasa informasi dan sarana perpustakaan secara efektif dan efisien dengan tujuan agar mereka dapat memanfaatkan perpustakaan dengan baik dan optimal.

Hal-hal yang menjadi alasan pelaksanaan program pendidikan pemakai di perpustakaan perguruan tinggi adalah lima hukum ilmu perpustakaan (*five laws of library science*) yang disampaikan Ranganathan pada tahun 1930 adalah:

1. *Library is the growing organism.*
(perpustakaan sebagai organisme yang sedang tumbuh).

Bahwa perpustakaan adalah organisasi yang selalu tumbuh dan berkembang, sehingga perkembangan yang terjadi dalam perpustakaan yang ada kaitannya dengan pemanfaatan sumber-sumber informasi dan pelayanan harus disebarluaskan kepada pemustaka, cara yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan pendidikan pemustaka.

2. *Every book its reader* (setiap buku terdapat pembacanya)

Bahwa setiap buku ada sasaran pembacanya yang tepat. Pengadaan

Artikel

buku di perpustakaan hendaknya melalui tahap seleksi berdasarkan kebutuhan pemakai dengan begitu diharapkan semua koleksi buku yang dimiliki perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh pembaca yang tepat.

3. *Every reader it's book.* (setiap pembaca terdapat bukunya)

Setiap pembaca tersedia bacaan yang tepat. Koleksi buku di perpustakaan disediakan dengan memperhatikan aspek pengguna, yaitu siapa yang memanfaatkan koleksi buku tersebut, sehingga diharapkan pengguna perpustakaan dapat memperoleh pilihan bacaan yang tepat.

4. *Book are for use* (buku untuk dimanfaatkan)

Bahwa semua buku yang ada di perpustakaan harus dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna.

5. *Save the time for reader* (hemat waktu pembaca)

Bahwa pendidikan pemakai menghemat waktu bagi pembacanya. Dengan program tersebut diharapkan mahasiswa baru terbekali dengan segala pengetahuan tentang pemanfaatan sumber-sumber informasi dengan baik, sehingga ketika perpustakaan dapat dengan cepat

menemukan informasi yang dikehendaki, tanpa harus mengalami kesulitan.

Menurut Rangkuti (2014) ada beberapa hal yang melatarbelakangi perlunya diadakan kegiatan pendidikan pemakai di perpustakaan perguruan tinggi, diantaranya adalah:

1. Sarana dan prasarana serta koleksi di perpustakaan merupakan suatu investasi yang sangat besar bagi perguruan tinggi, oleh karena itu perpustakaan harus digunakan dan dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh penggunanya.
2. Pengguna perpustakaan sebagian besar adalah mahasiswa yang ditekankan pada studi mandiri, sehingga diharapkan dengan kegiatan pendidikan pemakai perpustakaan maka mampu untuk lebih memahami dan menggunakan perpustakaan dengan berbagai fasilitas dan layanannya secara lebih efektif dan efisien.
3. Dengan adanya kegiatan pendidikan pemakai maka perpustakaan harus mengatur dan membenahi dirinya agar dapat dipergunakan dengan mudah oleh penggunanya.

4. Dengan adanya kegiatan ini maka merupakan suatu kesempatan bagi pustakawan untuk meningkatkan diri bukan hanya sebagai petugas yang hanya melayani pengguna saja tetapi ikut serta menyumbangkan pikiran dan keahliannya dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.
5. Melalui pendidikan pemakai ini berarti perpustakaan telah dapat dan secara nyata memberikan sesuatu yang amat diperlukan oleh penggunanya.

Tujuan Pendidikan pemakai menurut buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah:

- a. Meningkatkan keterampilan pengguna agar mampu memanfaatkan kemudahan dan sumber daya perpustakaan secara mandiri
- b. Membekali pengguna dengan teknik yang memadai dan sesuai untuk menemukan informasi dalam subjek tertentu
- c. Meningkatkan pemanfaatan sumber daya dan layanan perpustakaan
- d. Mempromosikan layanan perpustakaan

- e. Menyiapkan pengguna agar dapat mengantisipasi perkembangan ilmu dan teknologi

Sedangkan menurut Rahayuningsih (2005), tujuan dari pendidikan pemakai adalah:

- a. Memberikan pengertian kepada pemakai perpustakaan akan tersedianya informasi di perpustakaan dalam bentuk tercetak maupun non-cetak
- b. Memperkenalkan kepada pemakai perpustakaan jenis-jenis koleksi dengan ciri-ciri khususnya
- c. Memungkinkan pemakai perpustakaan menggunakan perpustakaan dan informasi secara efektif dan efisien
- d. Memungkinkan pemakai perpustakaan menggunakan sumber-sumber literatur agar menemukan informasi yang relevan dengan masalah yang dihadapi
- e. Memberikan latihan atau petunjuk dalam menggunakan perpustakaan dan sumber-sumber informasi agar pemakai perpustakaan mampu meneliti suatu masalah, menemukan materi yang relevan, mempelajari dan memecahkan masalah

Artikel

- f. Mengembangkan minat baca pemakai perpustakaan
- g. Memperpendek jarak antara petugas dengan pemakai perpustakaan
- h. Mendidik pemakai menjadi pemakai perpustakaan yang tertib dan bertanggung jawab

Metode Pendidikan Pemakai

Pemilihan metode dan media pendidikan pemakai tergantung kepada situasi belajar-mengajar yang terjadi di suatu institusi pendidikan/lembaga tersebut. Untuk itu, strategi pendidikan pemakai harus disesuaikan dengan kondisi yang ada dan kebutuhan setiap institusi lembaga pendidikan yang bersangkutan. Pendidikan pemakai bisa diselenggarakan secara kelompok maupun individu menyesuaikan kebutuhan pemustaka.

Kosterman dalam Hak (2008) menyarankan bahwa suatu metode pengajaran harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1. Dapat mengkomunikasikan tujuan-tujuan yang telah dibuat.
- 2. Dapat membuat siswa tertarik untuk memperhatikan dan memotivasi mereka untuk

perhatian penuh terhadap apa yang sedang diajarkan

- 3. Dapat mendorong siswa untuk ambil bagian dengan menolungnya mempersiapkan pelajaran-pelajaran.
- 4. Dapat ditindaklanjuti.
- 5. Dapat memberikan umpan balik untuk menguji efektivitas metode tersebut melalui indikator-indikator yang jelas.

Menurut Hak (2008) ada beberapa teknik atau metode yang dapat digunakan dalam pendidikan pemakai, antara lain:

- 1. Presentasi atau ceramah di kelas
Penjelasan mengenai pengenalan dan pelayanan perpustakaan dapat diberikan di kelas dengan cara memberikan ceramah secara umum atau melalui demonstrasi. Idealnya jumlah peserta per kelas kurang lebih antara 15-30 orang. Untuk mencapai hasil yang optimal dalam metode ini para peserta diberikan beberapa tugas terstruktur dan latihan yang memungkinkan mereka mampu menggunakan perpustakaan secara mandiri.

2. Wisata perpustakaan
Beberapa teknik yang bisa dilakukan dalam pelaksanaan wisata perpustakaan antara lain:
 - a. Menciptakan suasana yang bersahabat dan informal serta terbuka untuk beberapa pertanyaan.
 - b. Berbicara tidak terlalu cepat dan sensitif terhadap kebingungan yang dialami pemakai.
 - c. Sarana pembantu untuk memperjelas sesuatu yang didiskusikan, misal: penggunaan OPAC.
 - d. Mampu membuat peserta berperan aktif untuk mencoba menggunakan fasilitas yang ada.
 - e. Waktu yang digunakan tidak terlalu lama, maksimal 45 menit.
 - f. Sediakan buku panduan yang dapat membantu mereka selama mengikuti wisata perpustakaan tersebut.
3. Penggunaan audio visual
Teknik ini biasanya dilakukan untuk per individu (perorangan). Orientasi perpustakaan dapat juga dilakukan melalui penggunaan depot televisi, para peserta dapat menyaksikan dan memperoleh penjelasan mengenai berbagai hal, seperti: fasilitas perpustakaan, pelayanan perpustakaan, dan fungsinya masing-masing. *Powerpoint* dapat digunakan dalam menerangkan lokasi, fasilitas, dan pelayanan perpustakaan dengan memberikan keterangan-keterangan yang diberikan oleh narasumber.
4. Permainan dan tugas mandiri
Metode ini merupakan salah satu cara yang cukup efektif dalam mengajarkan bagaimana cara menemukan informasi yang dibutuhkan. Biasanya lebih sesuai diterapkan untuk pemustaka perpustakaan usia anak sekolah dasar dan menengah. Permainan sangat berguna dalam meningkatkan kemampuan pemustaka sehingga dapat menikmati penggunaan perpustakaan. Biasanya metode ini dilakukan di tingkat lebih tinggi untuk menghilangkan kejenuhan yang mungkin ada ketika proses pembelajaran dengan metode lain berlangsung.

5. Penggunaan buku pedoman atau pamflet

Teknik ini biasanya menuntut pemustaka untuk mempelajari sendiri mengenal perpustakaan melalui berbagai keterangan yang ada pada buku panduan atau pamflet, dan biasanya diterapkan ketika peserta melaksanakan wisata/kunjungan perpustakaan.

Materi Pendidikan Pemakai

Materi yang diberikan dalam pendidikan pemakai meliputi:

1. Jenis dan sistem layanan perpustakaan
2. Sistem keanggotaan
3. Peraturan dan tata tertib perpustakaan
4. Pedoman akses basis data
5. Sarana temu kembali informasi (OPAC)

Optimalisasi Layanan Perpustakaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) optimalisasi berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya)

sehingga optimalisasi adalah suatu tindakan, proses, atau metodologi untuk membuat sesuatu (sebagai sebuah desain, sistem, atau keputusan) menjadi lebih/sepenuhnya sempurna, fungsional, atau lebih efektif.

Layanan atau sering disebut juga sebagai jasa dapat diartikan sebagai satu kegiatan yang berkaitan dengan pemberian informasi oleh pustakawan kepada pengguna (Sulistyo-Basuki, 1991). Kotler (2003) mendefinisikan layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen tersebut, dan perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum, dan sesudah terjadinya transaksi.

Sedangkan menurut Sutarno (2003), layanan perpustakaan dalam arti luas adalah bagaimana menjangkau wilayah pemakai secara geografis, mendekatkan perpustakaan kepada

pemakai dan mendistribusikan informasi kepada pemakai, dalam bentuk interaksi antara petugas dan pemakai, dan transformasi ilmu pengetahuan dari sumbernya kepada pemakai.

Pelayanan di perpustakaan merupakan suatu hubungan yang terjalin antara penyedia layanan kepada pemustaka perpustakaan dalam rangka menjembatani penyediaan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia layanan memenuhi kebutuhan informasi dari pengguna perpustakaan tersebut melalui koleksi perpustakaan, fasilitas pendukung, dan sikap/perilaku petugas layanan.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa optimalisasi layanan perpustakaan adalah kegiatan pemberian informasi yang optimal kepada pemustaka dalam bentuk interaksi antara pustakawan dan pemustaka sehingga menciptakan kepuasan pemustaka.

Optimalisasi layanan perpustakaan akan terwujud salah satunya dengan kegiatan pendidikan pemakai perpustakaan. Dengan mengikuti kegiatan pendidikan pemakai, pemustaka dapat mengetahui

lebih dalam mengenai jenis layanan perpustakaan, sistem keanggotaan, peraturan perpustakaan, pedoman akses data dan akan memperoleh kemampuan dan *skill* untuk menggunakan alat penelusuran. Kegiatan pendidikan pemakai dilakukan sebagai salah satu upaya mengoptimalkan layanan di perpustakaan sehingga pemustaka dapat memanfaatkan koleksi dan fasilitas yang tersedia secara tepat.

C. KESIMPULAN

Pendidikan pemakai merupakan bagian dari layanan perpustakaan sebagai unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan perpustakaan. Pendidikan pemakai berhubungan langsung dengan pemustaka dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Melalui pendidikan pemakai ini diharapkan pemustaka bisa lebih mandiri dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan. Pemustaka dapat mengetahui letak koleksi, menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan, dan mengakses koleksi digital. Untuk itu pustakawan wajib mengarahkan, membimbing dan memberikan petunjuk bagaimana

Artikel

memanfaatkan koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Pendidikan pemakai yang dilaksanakan secara berkala dan rutin menunjang upaya pelayanan perpustakaan perguruan tinggi secara optimal. Melalui kegiatan pendidikan pemakai meningkatkan keterampilan pemustaka dan meningkatkan rasa percaya diri dalam memanfaatkan sumber daya dan pelayanan yang disediakan perpustakaan sehingga menciptakan kepuasan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashrafi-rizi, H., et.al. (2014). The effective factors on library anxiety of students in Isfahan University of Medical Sciences and Shiraz University of Medical Sciences. *Journal of Education and Health Promotion*. 3(92).
- Depdikbud. (1994) *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan R.I
- Esse, U.C., (2014). Effects of library instruction on satisfaction with the use of library and its service: A study of undergraduate students in five university in the Southern Part of Nigeria. *European Scientific Journal*. May 2014, 10(13).
- Hak, A.A., (2008). User education: perubahan perilaku dan kompetensi informasi bagi para pengguna perpustakaan Madrasah Aliyah. *Tesis*, Jakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora. UIN Syarif Hidayatullah.
- Kotler, P., (2003). *Marketing management*. Edisi 6, New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Lasa, HS. (2011). *Bimbingan pemakai perpustakaan*. Yogyakarta: Naskah Publikasi
- Mua'marah. (2001). Pendidikan pemakai dan minat baca di UPT Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa (APMD). *Laporan Kerja Praktek*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga

- Pusat Bahasa. (2008) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Qalyubi, S. dkk., (2007). *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu perpustakaan dan Informasi fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga.
- Rahayuningsih, F. (2005). Mengkaji pentingnya pendidikan pengguna. *Info Persadha*, 3(2): 8
- Rangkuti, L.A., (2014). Pentingnya pendidikan pemakai (user education) di perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Iqra'*, 08(1):5
- Soedibyo, N., (1987). *Pengelolaan perpustakaan*. Bandung: Alumi.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Sulistyo-Basuki. (2004). *Pengantar dokumentasi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sutarno N.S., (2003). *Perpustakaan dan masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

*) Pustakawan UGM