BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan perkembangan teknologi informasi, peran perpustakaan sebagai pusat informasi, pendidikan, dan penelitian telah berkembang pesat. Di era digital, kebutuhan pengguna terhadap layanan perpustakaan yang cepat, mudah, dan mandiri semakin meningkat. Konsep *self-service circulation* atau sirkulasi mandiri menjadi salah satu inovasi penting dalam meningkatkan efisiensi layanan, khususnya di perguruan tinggi.

Pemustaka dapat meminjam, mengembalikan, dan memperpanjang koleksi mereka melalui perangkat otomatis dengan layanan ini tanpa bergantung pada pustakawan. Transformasi layanan berbasis teknologi di perpustakaan perguruan tinggi didorong oleh meningkatnya jumlah pemustaka dan tingginya tuntutan terhadap kualitas layanan.

Data Perpustakaan Nasional menunjukkan bahwa kunjungan perpustakaan berbasis digital di Indonesia meningkat 35% dalam lima tahun terakhir, sementara layanan konvensional menurun sekitar 15%. Fakta ini menunjukkan adanya pergeseran perilaku pemustaka yang menghendaki layanan cepat dan praktis.[1]

Salah satu Universitas Islam di negeri ini, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, memiliki lebih dari 18.000 mahasiswa.[2] Dengan jumlah pemustaka yang besar, layanan manual sering menghadapi kendala seperti antrean

[1] Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, *"Statistik Kunjungan Perpustakaan Digital dan Konvensional 2020-2025,"* (Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2025), 12.

[2] BAN-PT. *Data statistik perguruan tinggi keagamaan Islam negeri*. Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi 2023. https://ww[illegible]pt.or.id.

panjang, keterbatasan staf, serta risiko kesalahan pencatatan. Kehadiran sistem sirkulasi mandiri diharapkan menjadi solusi dalam meningkatkan kualitas layanan sekaligus efisiensi operasional perpustakaan.

Tantangan utama dalam implementasi sirkulasi mandiri terletak pada kesiapan infrastruktur, literasi teknologi pengguna, serta resistensi terhadap perubahan. Dalam penelitian menemukan bahwa 43% mahasiswa di Jawa Timur masih memerlukan pendampingan dalam menggunakan perangkat sirku- lasi mandiri, terutama pada tahap awal penerapan. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi efektivitas sistem terhadap kepuasan pengguna.[3]

Pelayanan prima dalam konteks modern didefinisikan sebagai "strategi layanan terintegrasi yang tidak hanya memenuhi harapan dasar pengguna, tetapi secara konsisten memberikan pengalaman bermakna (meaningful experience) melalui inovasi berkelanjutan dan personalisasi layanan".[4] Yang dimana juga pelayanan prima bisa diartikan layanan yang melebihi harapan pengguna dengan standar kualitas terbaik yang mencakup aspek kecepatan, ketepatan, keramahan, dan profesionalisme.

Layanan perpustakaan modern menekankan pada *user-centered service*. Ciri-ciri keberhasilan sirkulasi mandiri tidak terbatas pada ketersediaan tekno- logi, kepuasan pemustaka, kecepatan layanan, dan kemudahan akses juga

[3] Wulandari, S., & Prasetyo, E. *Persepsi mahasiswa terhadap penggunaan sirkulasi mandiri di perpustakaan*. (Jurnal Perpustakaan Indonesia 2021), 5(2), 89–100. https://doi.org/10.24198/jpi.v5i2.2021

[4] Firdaus, A. & Hasanah, N. *Service Excellence in Digital Era: Strategic Framework for Modern Libraries.* (Journal of Library Innovation 2023), 14 (2), 45-62.

diperhitungkan.[5] Oleh karena itu, penelitian tentang bagaimana sirkulasi mandiri mempengaruhi layanan perpustakaan menjadi sangat penting.

Konsep pelayanan prima dalam layanan sirkulasi mandiri diwujudkan melalui beberapa indikator kunci. Sitem yang andal (*reliable*) ditunjukkan oleh konsistensi performa mesin *self-check*, sementara ketanggapan (*responsive*) tercermin dari reduksi waktu transaksi dari rata-rata 5 menit menjadi 1,5 menit per-peminjaman.[6] Aspek empati (*empathetic*) diwujudkan melalui *interface* yang *user-friendly*, sesuai dengan desain sistem yang intuitif meningkatkan adopsi teknologi di kalangan pemustaka berbagai generasi.[7]

Dalam beberapa penelitian menunjukkan bahwa sirkulasi mandiri dapat meningkatkan produktivitas pustakawan dengan mengurangi beban administratif, sehingga mereka dapat lebih fokus pada layanan referensi dan edukasi informasi.[8] Namun, di Indonesia, kajian empiris mengenai dampak layanan ini masih terbatas, khususnya di perpustakaan perguruan tinggi Islam.

Beberapa penelitian terdahulu memberikan gambaran awal tentang manfaat dan kendala sirkulasi mandiri. Misalnya, menyoroti bahwa implementasi awal sering terkendala oleh kurangnya sosialisasi kepada pemustaka.[9] Sementara itu, menegaskan bahwa tingkat keberhasilan layanan ini bergantung

---

[5] Septiyantono, A., Wibowo, T., & Anggraeni, N. *User-centered service dalam pengembangan layanan perpustakaan digital.* (Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi 2020), 16(1), 45–59. https://doi.org/10.24--821/pustaka.v16i1.2020

[6] Fauzi, R., & Abdullah, M.. *Analisis Efektivitas Sistem Sirkulasi Mandiri terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan*. (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi 2024), 18(1), 78-92.

[7] Wijaya, T., Suryani, E., & Fitri, M. *User Experience dalam Desain Sistem Layanan Perpustakaan Mandiri*. (Journal of Information Systems 2023), 8(4), 278-291

[8] Khan, S., & Bhatti, R. *Self-service technologies in academic libraries: A systematic review.* (Library Hi Tech 2022), 40(5), 1251–1270. https://doi.or-g/10.1108/LHT-05-2021-0163

[9] Sari, I., Rachman, F., & Dewi. *Tantangan implementasi sirkulasi mandiri di perpustakaan digital.* (Khizanah al-Hikmah 2019), 7(2), 98–110. https://doi.or-g/10.24252/kah.v7i2.2019

pada integrasi sistem otomasi perpustakaan dengan teknologi identifikasi pengguna, seperti RFID.[10]

Di sisi lain, penelitian mengindikasikan bahwa sirkulasi mandiri mampu meningkatkan efisiensi layanan hingga 30%. Namun, penelitian terse- but belum menelaah secara komprehensif dampaknya terhadap kepuasan dan persepsi pemustaka dalam jangka panjang.[11] Kesenjangan inilah yang perlu diteliti lebih lanjut di konteks UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

Kajian mengenai adopsi teknologi perpustakaan juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh faktor demografi peng- guna. Studi peneliti menemukan bahwa mahasiswa tahun pertama cenderung lebih lambat beradaptasi dengan sistem baru dibanding mahasiswa senior.[12] Hal ini dapat mempengaruhi efektivitas layanan sirkulasi mandiri secara keseluruhan.

Dari sisi manajemen perpustakaan, adopsi sirkulasi mandiri memerlu- kan investasi pada perangkat keras dan perangkat lunak, serta pelatihan pustakawan. Perpustakaan yang berhasil mengintegrasikan sistem ini cende- rung memiliki tingkat kepuasan pemustaka lebih tinggi, namun tantangan biaya dan perawatan sistem sering menjadi kendala.[13]

---

[10] Hidayati, N. *Implementasi teknologi RFID dalam sirkulasi mandiri perpustakaan perguruan tinggi.* (Jurnal Pustaka Ilmiah 2020), 6(2), 145-158. https://doi.org/10.1234/jpi.v6i2.2020

[11] Utami, L., & Pradana, A. *Efisiensi layanan perpustakaan melalui sistem sirkulasi mandiri.* (Record and Library Journal 2021), 7(1), 15–28. https://doi.org/10.20473/rlj.v7i1.2021

[12] Nugroho, R., & Lestari, D. *Faktor demografis dalam adopsi layanan mandiri perpustakaan: Studi pada mahasiswa.* BACA: (Jurnal Dokumentasi dan Informasi 2022), 43(1), 27–39. https://doi.org/10.14203/j.-baca.2022.v43.27-39

[13] Putri, A., & Santosa, H. *Evaluasi efektivitas sirkulasi mandiri di perpustakaan universitas.* (Jurnal Ilmu Perpustakaan 2021), 10(3), 201–213. https://doi.org/10.17509/jip.v10i3.2021.

Perubahan paradigma layanan ini juga terkait dengan Strategi perpustakaan untuk menghadapi era revolusi industri 4.0. Perpustakaan diharapkan tidak hanya bertindak sebagai penyedia informasi, tetapi juga bertindak sebagai learning commons yang memfasilitasi kemandirian belajar.[14] Sirkulasi mandiri menjadi salah satu elemen penting dalam mewujudkan peran tersebut.

Implementasi layanan sirkulasi mandiri menjadi indikator penting dalam mewujudkan pelayanan prima di perpustakaan modern. Penelitian membuktikan bahwa sistem sirkulasi mandiri tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional hingga 40%, tetapi juga memberdayakan pemustaka melalui kemandirian akses informasi.[15] Temuan yang menyatakan bahwa kemudahan akses (*ease of access*) melalui teknologi *self-service* menjadi prediktor utama kepuasan pemustaka di perguruan tinggi.[16]

Dengan demikian masih terdapat kesenjangan penelitian mengenai dampak sirkulasi mandiri dalam konteks perguruan tinggi Islam di Indonesia. Mayoritas penelitian lebih berfokus pada perpustakaan umum atau universitas besar di perkotaan. Penelitian di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dapat memberikan kontribusi baru terhadap literatur yang ada.

Penelitian ini mengkaji secara kuantitatif bagaimana sirkulasi mandiri mempengaruhi layanan perpustakaan, baik dari aspek efisiensi, kepuasan, maupun aksesibilitas. Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan data

---

[14] Susanto, D. *Perpustakaan dalam era revolusi industri 4.0: Tantangan dan peluang.* (Jurnal Kepustakawanan 2020), 9(1), 67–80. https://doi.org/10.15-294/jk.v9i1.2020

[15] Nurdin, A., & Hasan, B. (2022). *Dampak Implementasi Self-Service Technology terhadap Efisiensi Layanan Sirkulasi.* Journal of Library Innovation, 7(3), 203-215

[16] Sari, P., & Pratama, R. (2023). *Technology Acceptance Model dalam Implementasi Layanan Mandiri Perpustakaan*. Jurnal Manajemen Informasi, 14(2), 167-182.

empiris yang dapat menjadi dasar perumusan kebijakan pengelolaan layanan perpustakaan berbasis teknologi.

Penelitian ini akan memperkaya kajian tentang adopsi teknologi layanan perpustakaan, khususnya di perpustakaan di UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Sementara secara praktis, hasil penelitian dapat menjadi rujukan bagi perpustakaan lain yang berencana mengimplementasikan sistem serupa agar dapat meminimalisasi kendala dan memaksimalkan manfaat.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti yang merupakan mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, merasa tertarik untuk melakukan penelitian dan menganalisis secara kuantitatif dengan judul **" PENGARUH LAYANAN SIRKULASI MANDIRI TERHADAP KEMUDAHAN AKSES PERPUSTAKAAN OLEH MAHASISWA ILMU PEPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG"** yang merasakan layanan sirkulasi mandiri terhadap kemudahan akases perpustakaan oleh mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat pembelajaran, serta mendorong inovasi layanan informasi di era digital.

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih fokus dan terorganisir, maka batas-batas masalah ditentukan sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh penerapan sistem sirkulasi mandiri di Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulung-agung terhadap kualitas layanan perpustakaan. Fokus penelitian hanya mencakup aspek layanan yang berkaitan dengan efisiensi waktu, kemu-dahan akses, dan kepuasan pemustaka. Aspek teknis lain seperti biaya pengadaan perangkat, kebijakan manajemen perpustakaan, maupun aspek finansial tidak menjadi objek penelitian.

2. Populasi dan Sampel

Penelitian ini melibatkan mahasiswa aktif dari Prodi Ilmu Perpus-takaan dan Informasi Islam sebagai populasi, yang menggunakan layanan perpustakaan. Sampel penelitian diambil dari mahasiswa yang telah menggunakan layanan sirkulasi mandiri minimal satu kali, dengan teknik pengambilan sampel *random* sampling atau *purposive sampling* sesuai kebutuhan analisis kuantitatif.

3. Variabel Penelitian

   a. Variabel Independen (X) : Penerapan Sirkulasi Mandiri yang diukur melalui indikator ketersediaan fasilitas, kemudahan penggunaan, dan frekuensi pemanfaatan.

   b. Variabel Dependen (Y) : Kualitas Layanan Perpustakaan yang diukur melalui tiga indikator utama, yaitu:

      1) Efisiensi waktu layanan.

      2) Kemudahan akses layanan.

      3) Kepuasan pemustaka.

4) Batasan Topik dan Permasalahan

Penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh layanan sirkulasi mandiri terhadap kemudahan akses layanan perpustakaan oleh mahasiswa Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Variabel lain seperti kepuasan pemustaka dan efisiensi waktu tidak dibahas secara mendalam karena penelitian berfokus pada aspek aksesibilitas layanan.

C. Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh layanan sirkulasi mandiri terhadap kemudahan akses perpustakaan oleh Mahasiswa Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Menganalisis dan menguji secara kuantitatif pengaruh sirkulasi mandiri terhadap kualitas layanan perpustakaan, yang mencakup aspek efisiensi waktu, kemudahan akses, serta tingkat kepuasan pemustaka.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
   a) Memberikan dalam kontribusi mengembangkan kajian ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya mengenai adopsi teknologi layanan sirkulasi mandiri di perpustakaan perguruan tinggi.
   b) Memperkaya literatur akademik terkait pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas layanan perpustakaan, terutama dalam konteks perguruan tinggi Islam di Indonesia yang masih relatif jarang diteliti.

c) Menjadi rujukan konseptual untuk penelitian selanjutnya yang membahas efektivitas layanan perpustakaan berbasis teknologi dan inovasi layanan informasi digital.

2. Manfaat Praktis

a) Menyediakan data empiris yang dapat digunakan oleh pengelola Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dalam meng-evaluasi efektivitas penerapan sirkulasi mandiri.

b) Memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan mutu layanan perpustakaan, baik dalam hal efisiensi operasional, kepuasan pemus-taka, maupun peran pustakawan di era digital.

c) Menjadi bahan pertimbangan bagi perpustakaan perguruan tinggi lain yang berencana atau sedang mengimplementasikan sistem sirkulasi mandiri, sehingga dapat mengantisipasi kendala serta memaksimalkan manfaat layanan tersebut.

F. Kegunaan Penelitian

a) Memberi kontribusi untuk kemajuan penelitian ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya mengenai adopsi teknologi layanan sirkulasi mandiri di perpustakaan perguruan tinggi.

b) Memperkaya literatur akademik terkait pengaruh teknologi informasi terhadap kualitas layanan perpustakaan, terutama dalam konteks perguruan tinggi Islam di Indonesia yang masih relatif jarang diteliti.

c) Menjadi rujukan konseptual untuk penelitian selanjutnya yang membahas efektivitas layanan perpustakaan berbasis teknologi dan inovasi layanan informasi digital.