

Analysis of Work Motivation of Open Library Librarians Telkom University in Organizing Message-Antar Service Analisis Motivasi Kerja Pustakawan *Open Library Telkom University* dalam Menyelenggarakan Layanan Pesan-Antar

Alfina Damayanti^{1*}, Agus Rusmana¹, Saleha Rodiah¹

¹Universitas Padjadjaran

Corresponding author, e-mail: alfina18001@mail.unpad.ac.id

Abstract

The delivery service at Telkom University's open library was developed and introduced generally since the Covid-19 pandemic which resulted in various limitations in the service and learning activities of the Telkom University academic community. This research aims to determine the motivation of librarians in providing delivery services and document delivery services at the Telkom University Open Library. The research method used is qualitative with a case study approach. Data collection techniques were carried out through interviews, observation, documentation and literature study. The results of the research show that the motivation for librarians to provide delivery services and document delivery services at Telkom University's Open Library is as a form of librarian worship, the desire to help users, a form of librarian responsibility, realizing excellent service, adequate facilities and infrastructure, as well as having a strong leadership role. provide direction and support to librarians.

Keywords: librarian, motivation, delivery service, document delivery service, Open Library Telkom University.

Abstrak

Layanan antar dokumen di Perpustakaan Terbuka Telkom University dikembangkan dan diperkenalkan secara umum sejak pandemi Covid-19 yang mengakibatkan berbagai keterbatasan dalam kegiatan pelayanan dan pembelajaran civitas akademika Telkom University. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui motivasi pustakawan dalam memberikan layanan delivery service dan layanan pengiriman dokumen di Perpustakaan Terbuka Telkom University. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi pustakawan dalam memberikan layanan antar dan layanan antar dokumen di Perpustakaan Terbuka Telkom University adalah sebagai bentuk ibadah pustakawan, keinginan untuk membantu pemustaka, bentuk tanggung jawab pustakawan, mewujudkan layanan prima, sarana dan prasarana yang memadai, serta peran pimpinan yang kuat dalam memberikan pengarahan dan dukungan kepada pustakawan.

Kata kunci: pustakawan, motivasi, layanan antar, layanan antar dokumen, Open Library Telkom University.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

Introduction

Informasi merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia dalam kehidupannya. Perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang menyediakan informasi bagi masyarakat. Perpustakaan memiliki peran untuk memberikan layanan yang prima sehingga menghasilkan layanan yang efektif kepada masyarakat. Layanan pesan-antar merupakan inovasi layanan baru di tengah kemandirian teknologi informasi yang ada. Layanan pesan-antar merupakan layanan yang mengantarkan koleksi perpustakaan sampai dengan tempat tinggal pemustaka. Layanan pesan-antar merupakan salah satu penunjang citra perpustakaan dengan memberikan layanan terbaik kepada pemustaka.

Open Library Telkom University merupakan salah satu perpustakaan yang memiliki layanan pesan-antar. Layanan pesan-antar di Open Library Telkom University terbagi menjadi dua yakni *delivery service* dan *document delivery service*. *Delivery service* adalah layanan pesan-antar dimana pemustaka dapat meminjam koleksi berupa buku tercetak tanpa harus mendatangi Open Library Telkom University. *Document delivery service* ini hampir sama dengan *delivery service*, perbedaannya yaitu koleksi pinjam yang tersedia berupa artikel jurnal, karya akhir, dan sebagainya dalam bentuk tercetak, kemudian nantinya akan dikirimkan dalam bentuk digital melalui email pemustaka ataupun dikirim dalam bentuk fisik hasil fotokopi dokumen tersebut.

Berjalannya layanan pesan-antar di Open Library Telkom University tentu tidak terlepas dari upaya pustakawannya sebagai penggerak kegiatan di perpustakaan. Pustakawan Open Library Telkom University memiliki dorongan tertentu dalam menyelenggarakan layanan tersebut. Dorongan pustakawan dalam menjalankan layanan pesan-antar dikenal juga dengan sebutan motivasi.

Motivasi adalah dorongan dasar yang ada pada diri seseorang yang menggerakkan seseorang tersebut melakukan sesuatu sesuai dengan dorongan dalam dirinya. Motivasi terbagi menjadi dua tipe yakni motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik memiliki pengertian sebagai keinginan bertindak yang disebabkan oleh faktor pendorong dalam diri seseorang. Sedangkan motivasi ekstrinsik adalah dorongan bertindak yang menyebabkan seseorang berpartisipasi secara maksimal karena adanya rangsangan dari luar diri seseorang. Motivasi merupakan hal yang penting bagi pustakawan dikarenakan melalui motivasi diharapkan pustakawan mau bekerja keras serta antusias dalam mencapai produktivitas kerja yang tinggi demi keberhasilan perpustakaan.

Penelitian mengenai motivasi merupakan hal menarik untuk diteliti. Terdapat penelitian terdahulu yang juga sama-sama meneliti tentang motivasi, diantaranya penelitian mengenai motivasi kerja pustakawan di Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur oleh (Effendi, Murtiningsih, & Rohmiyati, 2013), motivasi pustakawan dalam menulis karya ilmiah terbitan berkala di Badan Arsip dan Perpustakaan Jawa Tengah oleh (Wulandari & Utomo, 2013), motivasi relawan melalui media sosial pada gerakan donasi motor pustaka di Desa Pemantang Pasir oleh (Soraya & Husna, 2019), dan lain sebagainya.

Motivasi diperlukan bagi pustakawan guna menunjang kinerjanya. Menganalisis motivasi juga penting dilakukan agar perpustakaan dapat menyesuaikan motivasi pustakawan dengan hal yang diharapkannya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ialah "Bagaimana Motivasi Pustakawan dalam Menyelenggarakan Layanan *Delivery Service* dan *Document Delivery Service* di Open Library Telkom University".

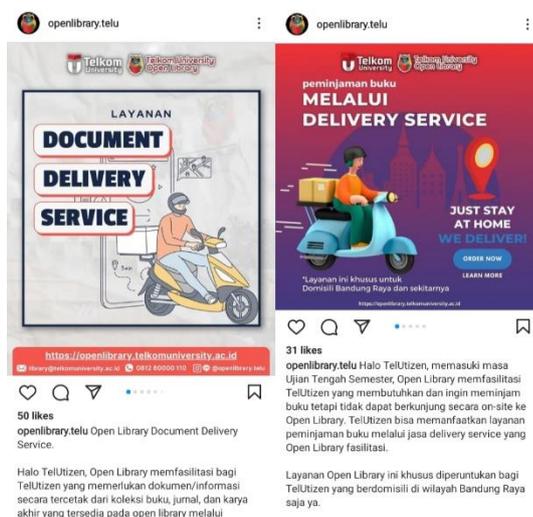
Method

Metode penelitian yang digunakan ialah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Bogdan dan Taylor dalam (Moleong, 2011) mendefinisikan kualitatif sebagai proses penelitian dengan hasil data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Kemudian pendekatan studi kasus memiliki artian sebagai suatu studi atau penyelidikan berdasarkan pengalaman yang menyelidiki fenomena dalam kehidupan nyata, dengan menjawab pertanyaan penelitian 'bagaimana' atau 'mengapa' tentang fenomena yang menarik (Yin, 2015). Metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dipilih dengan alasan bahwa permasalahan yang dikaji membutuhkan data yang aktual dan kontekstual yang kemudian didapati gambaran mengenai motivasi pustakawan *Open Library Telkom University* dalam menyelenggarakan layanan pesan-antar. Subjek penelitian dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara,

dokumentasi dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan mengamati pustakawan dalam menjalankan layanan pesan-antar. Kemudian wawancara dilakukan bersama kepala perpustakaan dan pustakawan bagian layanan sirkulasi *Open Library Telkom University*. Teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Results and Discussion

Di era yang semakin maju seperti saat ini, perpustakaan dituntut untuk selalu memperhatikan terpenuhinya keinginan serta kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, perpustakaan perlu untuk memastikan segala aspek mulai dari bahan pustaka, layanan, sampai dengan sumber daya manusia yang dimilikinya berkualitas dan relevan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk memberikan layanan yang efektif bagi pengguna, perpustakaan harus selalu beradaptasi mengikuti perkembangan teknologi informasi beserta dengan perubahan-perubahan yang menyertainya.



Gambar 1. Infografis tata cara penggunaan layanan pesan-antar

Guna meningkatkan layanan serta memenuhi kebutuhan pengguna, *Open Library Telkom University* membuat layanan terbaru yaitu layanan pesan-antar. Layanan pesan-antar di *Open Library Telkom University* terbagi kedalam dua jenis yakni *delivery service* dan juga *document delivery service*. Layanan tersebut dibuat guna menyikapi pandemi Covid-19 beserta dengan keterbatasan yang menyertainya di *Open Library Telkom University*.

Keberhasilan suatu layanan perpustakaan tentunya tidak terlepas dari peran pustakawan sebagai penggerak layanan. Dikatakan bahwa sukses tidaknya suatu layanan yang diberikan oleh perpustakaan, 75% nya bergantung pada *man power* atau dalam perpustakaan sendiri dikenal dengan istilah pustakawan. Untuk dapat memenuhi perannya tersebut, pustakawan dituntut untuk memiliki kompetensi yang sesuai guna menciptakan layanan yang berkualitas (Sukaesih & Winoto, 2019).

Berhasilnya layanan pesan-antar di *Open Library Telkom University* tentunya tidak terlepas dari pustakawan *Open Library Telkom University* sebagai pelaksana kegiatan layanan tersebut. Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa dorongan pustakawan melaksanakan layanan pesan-antar di *Open Library Telkom University* ialah bentuk ibadah pustakawan kepada tuhan. Layanan *delivery service* dan *document delivery service* dijalankan pustakawan dengan sungguh-sungguh tanpa mengharapkan imbalan. Pustakawan pelaksana meyakini bahwa apapun yang mereka lakukan haruslah memberikan bagi orang banyak. Dengan meniatkan kerja karena ibadah, pustakawan pelaksana mengakui bahwa mereka mengarahkan seluruh kekuatan dalam memberikan layanan yang optimal bagi pengguna, yang mana layanan *delivery service* dan *document delivery service* ini lah salah satu wujudnya.

Sejalan dengan hal tersebut, Ancok dalam (Sari & Dessyarti, 2019) mengungkapkan bahwa tingkat religiusitas akan menjadikan seseorang termotivasi bekerja dikarenakan faktor ibadah sesuai dengan ajaran agamanya. Menurutnya faktor tersebut memicu seseorang untuk memiliki kinerja yang baik karena didasari atas bekerja sebagai ibadah, atas dasar tersebut seseorang akan melakukan pekerjaannya dengan sebaik mungkin guna kepentingan dan kemajuan instansi tempatnya bekerja.

Selain bekerja dengan niat beribadah, keinginan membantu pustakawan juga mendorong mereka untuk mau menjalankan layanan *delivery service* dan *document delivery service*. Pustakawan *Open Library Telkom University* berkeinginan agar civitas akademika *Telkom University* tetap dapat melaksanakan kegiatan belajar-mengajar semaksimal mungkin ditengah berbagai permasalahan yang ada akibat pandemi Covid-19. Layanan *delivery service* dan *document delivery service* merupakan upaya yang mereka lakukan untuk dapat semudah mungkin menjangkau pengguna dalam mendapatkan kebutuhannya melalui koleksi perpustakaan yang tersedia.

Sebagai ujung tombak perpustakaan, pustakawan memiliki peran dalam menjembatani pengguna dengan kebutuhannya melalui koleksi, fasilitas, serta layanan yang tersedia. Membantu pengguna sudah pasti menjadi tugas pokok dari pustakawan itu sendiri. Sikap suka membantu ini pun sudah dimiliki pustakawan *Open Library Telkom University*. Dalam penelitiannya, (Soraya & Husna, 2019) mengungkapkan bahwa keinginan membantu mengarahkan seseorang untuk bertindak sesuatu guna terpenuhinya kepentingan orang lain.

Dalam bekerja tentunya pustakawan *Open Library Telkom University* didasarkan atas tanggung jawab yang dimilikinya. Menurut pustakawan *Open Library Telkom University*, keberhasilan serta baik-buruknya perpustakaan adalah tanggung jawab mereka sebagai pelaksana kegiatan di perpustakaan. Untuk itu, pustakawan terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang mana salah satu caranya yaitu dengan menyelenggarakan layanan *delivery service* dan *document delivery service* guna menciptakan kepuasan pengguna akan perpustakaan.

Layanan tersebut juga merupakan bukti bahwasannya dalam keadaan apapun *Open Library Telkom University* beserta dengan pustakawan sebagai penggerakannya senantiasa tumbuh dan berkembang menyesuaikan dengan perubahan-perubahan yang ada. Sikap bertanggung jawab penting dimiliki oleh semua orang termasuk pustakawan. Pustakawan tentunya akan dihadapkan dalam berbagai situasi yang menuntutnya untuk memiliki sikap bertanggung jawab akan peran yang dimiliki. Dengan sikap bertanggung jawab, pustakawan akan membekali dirinya dengan berbagai kemampuan, berfikir kritis, dan juga mengendalikan perilaku agar terhindar dari segala bentuk penyimpangan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan pasal 11 ayat (1) juga disebutkan bahwasannya layanan perpustakaan haruslah dilakukan secara prima dengan berorientasi kepada kepentingan pemustaka. Layanan prima sendiri memiliki artian bahwa perpustakaan memberikan pelayanan terbaik yang dapat memenuhi kebutuhan, serta kepuasan pemustaka. Oleh karena hal tersebut, layanan *delivery service* dan *document delivery service* dinilai sebagai usaha yang tepat guna mewujudkan *service excellent* di *Open Library Telkom University*.

Kemudian juga tidak dapat dipungkiri bahwasannya sarana dan prasarana sangatlah berperan dalam berjalannya kegiatan di perpustakaan. Berdasarkan survei internal yang dilakukan *Open Library Telkom University*, diketahui bahwa sarana-prasarana yang tersedia telah 90% memenuhi kebutuhan yang ada termasuk dalam kegiatan layanan *delivery service* dan *document delivery service*. Menurut penuturan pustakawan *Open Library Telkom University*, dalam kegiatan layanan tersebut sarana-prasarana yang digunakan lebih kepada mengoptimalkan apa apa yang telah dimiliki di *Open Library Telkom University*. Adapun sarana-prasarana penunjang layanan *delivery service* dan *document delivery service* diantaranya: 1) Perangkat komputer. 2) Jaringan internet. 3) Katalog online perpustakaan (OPAC). 4) Alat Tulis Kantor (ATK). 5) Kantung plastik. 6) Jasa transportasi online.



Gambar 2. Pengemasan Koleksi Pesanan Pemustaka

Sarana dan prasarana erat kaitannya dengan kinerja pustakawan. Hal ini dikarenakan efisiensi dan efektifitas kerja pustakawan sangatlah bergantung pada sarana-prasarana berkualitas yang dimiliki perpustakaan (Rismawati, Achmad, & Rafiie, 2022). Dalam penelitiannya (Andriani, 2022) mengungkapkan bahwa fasilitas kerja yang memadai dengan kondisi yang baik di suatu institusi akan membantu kelancaran kerja, untuk itu fasilitas dalam suatu instansi haruslah diperhatikan dikarenakan hal tersebut mempengaruhi karyawan dalam bekerja.

Selain adanya sarana-prasarana yang mendukung, peran pimpinan juga sangatlah penting dalam keberlangsungan perpustakaan. Hal tersebut juga diakui pustakawan *Open Library Telkom University* menjadi salah satu faktor dalam menambah semangat bekerja termasuk pengerjaan layanan *delivery service* dan *document delivery service*. Peran pimpinan yang diberikan yakni pemberian arahan dalam pengerjaan layanan *delivery service* dan *document delivery service* baik dalam bentuk verbal maupun non-verbal. Selain itu dikatakan pustakawan pelaksana, pimpinannya kerap kali memberikan apresiasi, dukungan, semangat, dan juga traktiran kepada pustakawan *Open Library Telkom University*. Hal tersebut membuat pustakawan bekerja secara optimal dan sepenuh hati guna kemajuan *Open Library Telkom University*.

Penelitian (Amatullah, 2009) mengungkapkan bahwa upaya pimpinan dalam memberikan arahan yang optimal dapat menunjang pelaksanaan kegiatan organisasi sesuai dengan harapan. Selain itu, peran pimpinan dalam memberikan motivasi kepada pegawai memiliki dampak pada penguatan pada keinginan pegawai yang mengarah pada terwujudnya prestasi kerja dan juga mengarahkan pegawai dalam mencapai tujuan organisasi (Amatullah, 2009).



Gambar 3. Traktiran oleh kepala perpustakaan

Motivasi merupakan pendorong kemampuan dan juga keterampilan pustakawan untuk dapat mewujudkan tujuan perpustakaan. Faktor motivasi ini terbentuk melalui sumber daya pustakawan dalam menghadapi suasana kerja di perpustakaan. Pada dasarnya perpustakaan tidak hanya membutuhkan pustakawan yang cakap dan terampil, tetapi perpustakaan juga membutuhkan pustakawan yang mau bekerja giat demi terselenggaranya layanan yang optimal bagi pemustaka.

Conclusion

Analysis of Work Motivation of Open Library Librarians Telkom University in Organizing Message-Antar Service Management Specialties in Libraries Universitas Pendidikan Indonesia

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penulis menyimpulkan bahwasannya pustakawan *Open Library Telkom University* memiliki motivasi kerja yang baik. Hal ini ditandai dengan sikap pustakawan yang rajin, bekerja sepenuh hati, ramah, komunikatif dan selalu berpacu pada perkembangan perpustakaan dan kepuasan pengguna, yang mana layanan *delivery service* dan *document delivery service* inilah salah satu wujudnya. Adapun motivasi pustakawan *Open Library Telkom University* dalam menyelenggarakan layanan *delivery service* dan *document delivery service* diantaranya yaitu bentuk ibadah pustakawan, keinginan untuk membantu pemustaka, bentuk tanggung jawab akan pekerjaannya, mewujudkan *service excellent*, sarana-prasarana yang mumpuni serta peran pimpinan dalam pemberian arahan dan dukungan. Saran yang dapat penulis sampaikan adalah *Open Library Telkom University* tetap mempertahankan dan juga meningkatkan iklim kerja yang baik guna memicu semangat kerja pustakawan.

References

- Andriani, I. (2022). Manajemen Sarana dan Prasarana dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di IAIN Curup. *Open Journal System*, 17(1), 149-158.
- Effendi, R., Murtiningsih, T., & Rohmiyati, Y. (2013). Motivasi Kerja Pustakawan di Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(2), 1-13.
- Moleong, L. J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rismawati, M., Achmad, S., & Rafiie, K. (2022). Analisis Sarana dan Prasarana Dalam Efektivitas Kerja Pegawai Pada kantor Kecamatan Johan Pahlawan. *Journal of Public Service*, 2(1), 67-71.
- Sari, P. O., & Dessyarti, R. S. (2019). MOTIVASI DOSEN : Bekerja hingga Ibadah (Studi pada Dosen Program Studi Manajemen Universitas Islam Indonesia). *Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 4(1), 18-33.
- Soraya, Y., & Husna, J. (2019). Motivasi Relawan Melalui Media Sosial Facebook pada Gerakan Donasi Motor Pustaka di Desa Pematang Pasir Kecamatan Ketapang Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 256-266.
- Sukaesih, & Winoto, Y. (2019). *Dasar Dasar Pelayanan Perpustakaan*. Kebumen: Intishar Publishing.
- Wulandari, T., & Utomo, A. S. (2013). Motivasi Pustakawan Dalam Menulis Karya Ilmiah Pada Terbitan Berkala di Badan Arsip dan Perpustakaan Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(4), 1-6.
- Yin, R. K. (2015). *Studi Kasus: Desain & Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.