

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN

Pada bab empat ini akan membahas mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Hasil penelitian ini mencakup tentang gambaran umum perpustakaan UMY dan pembahasan mengenai bagaimana manajemen pemasaran perpustakaan yang dilakukan oleh UMY. Selain itu dibahas pula analisis terhadap SWOT bauran pemasaran yang dimiliki perpustakaan UMY.

1. Gambaran Umum Perpustakaan UMY

Gambaran umum perpustakaan UMY ini akan mendiskripsikan tentang bagaimana lokasi penelitian yang sebenarnya, dalam hal ini lokasi penelitian yaitu Perpustakaan UMY. Deskripsi yang akan dituangkan dalam bab ini antara lain meliputi : (a) sejarah perpustakaan UMY, (b) kedudukan, tujuan dan fungsi, (c) visi dan misi perpustakaan, (d) struktur organisasi, (e) sumber daya manusia, (f) gedung dan ruang, (g) koleksi, (h) pengguna perpustakaan, (i) sarana dan prasarana, (j) sumber dana, (k) sistem dan macam layanan, (l) peraturan dan tata tertib, (m) sanksi sanksi dan (n) waktu layanan.

A. Sejarah Perpustakaan UMY

Perpustakaan UMY didirikan pada tanggal 1 Agustus 1982 yang berlokasi di Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 4 Yogyakarta dengan koleksi awal yang masih sangat terbatas. Pada tahun 1983 Perpustakaan UMY pindah lokasi di daerah

Wirobrajan yang sekarang menjadi SMU Muhammadiyah 7 Yogyakarta. Pada tahun 1984 Perpustakaan berpindah lokasi di Kampus baru Jl. HOS. Cokroaminoto No. 17 Yogyakarta.

Seiring perkembangan UMY, maka pada tahun 1995 UMY mulai membangun Kampus Terpadu di Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto, Kasihan Bantul secara bertahap. Setelah selesai dibangun beberapa gedung, pada bulan Juli 1998 perpustakaan menempati salah satu ruangan dilantai 1 Gedung KH. AR. Fakhruddin di Kampus Terpadu UMY. Pada 19 Juli 2000 perpustakaan menempati lantai 3 Gedung KH Mas Mansur di Kampus Terpadu UMY. Perpustakaan pusat melayani semua sivitas akademik UMY. Berlokasi di Kampus Terpadu UMY Jl. Lingkar Selatan, Tamantirto Selatan, Tamantirto, Kasihan Bantul Yogyakarta 55183.

Perpustakaan UMY melayani mahasiswa Fakultas Agama Islam, Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Isipol, Fakultas Teknik, Fakultas Pertanian, dan Fakultas Ilmu Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Disamping itu, UMY juga dilengkapi Perpustakaan Program Studi, Perpustakaan Lembaga serta Perpustakaan Program Pasca Sarjana. Dengan 22 Perpustakaan yang tersebar di berbagai lokasi ini, Perpustakaan UMY kini mengembangkan perpustakaan terintegrasi, sehingga dengan 1 klik di website, pemustaka dapat mengetahui dimana koleksi sumber informasi yang diinginkan disimpan.

B. Kedudukan, Tujuan dan Fungsi

Mengetahui kedudukan, tujuan dan fungsi dari perpustakaan UMY akan membuat kita memahami bagaimana garis koordinasi perpustakaan, mengapa diadakan dan untuk apa harus selalu dikembangkan.

1) Kedudukan

Perpustakaan sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) berkedudukan langsung dibawah Wakil Rektor 1 yaitu Wakil Rektor bidang Akademik UMY.

2) Tujuan

Tujuan didirikannya Perpustakaan UMY adalah untuk memberikan pelayanan bahan pustaka terutama untuk mendukung kegiatan belajar mengajar di lingkungan UMY. Perpustakaan UMY harus mampu memberikan pelayanan yang optimal guna memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna dari kalangan sivitas akademika terutama untuk mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

3) Fungsi

Fungsi Perpustakaan UMY antara lain menyediakan layanan sirkulasi, layanan penelusuran literatur dan informasi, layanan repository dan jurnal, layanan rujukan, layanan literasi informasi, layanan Muhammadiyah *Corner*, layanan *American Corner*, layanan warung Perancis, layanan *Sharing Knowledge* serta layanan pendidikan dan pelatihan kepustakawanan.

C. Visi dan Misi Perpustakaan

Visi merupakan gambaran masa depan mau menjadi apa lembaga kita. Menentukan visi berarti menentukan tujuan dan cita-cita yang ingin dicapai. Sedangkan misi adalah apa yang bisa dilakukan untuk mencapai gambaran masa depan. Misi merupakan langkah-langkah dan strategi apa untuk mencapai visi.

1. Visi

Unggul dalam layanan informasi bidang ilmu pengetahuan dan Kemuhammadiyah berbasis teknologi dan komunikasi.

2. Misi

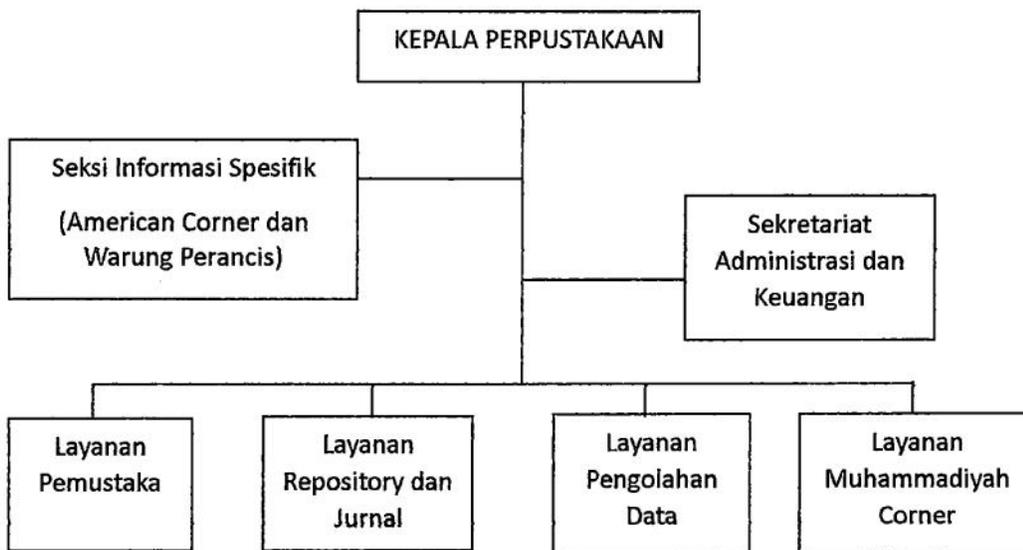
- a) Menyediakan, mengolah, menyimpan, melestarikan, dan memberdayakan sumber informasi, karya akademik dan karya ilmiah sivitas akademika.
- b) Menyediakan media/fasilitas *sharing knowledge* bagi sivitas akademika.
- c) Mengumpulkan, mendokumentasikan, melestarikan, dan mensosialisasikan karya-karya Kemuhammadiyah.
- d) Menunjang kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

D. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi menurut Soeatminah (1992: 57) merupakan suatu kerangka yang menunjukkan semua tugas untuk mencapai tujuan organisasi, hubungan antar fungsi fungsi tersebut serta wewenang dan tanggung jawab setiap anggota yang melaksanakan tiap tiap tugas tersebut.

Berdasarkan fungsi dan tujuannya Perpustakaan UMY mempunyai struktur organisasi secara makro dan mikro. Struktur organisasi makro merupakan penegasan dan penggambaran kedudukan perpustakaan sebagai satuan unit kerja yang bersangkutan. Struktur organisasi ini menggambar kedudukan perpustakaan dalam organisasi induknya secara keseluruhan. Struktur organisasi mikro adalah struktur organisasi yang menggambarkan kedudukan unit-unit kerja di perpustakaan.

Bagan 1: Struktur Organisasi Mikro Perpustakaan UMY



Sumber: Perpustakaan UMY

Perpustakaan UMY merupakan unsur kegiatan akademik di lingkungan kampus yang menyediakan layanan serta fasilitas baik untuk keperluan pendidikan, penelitian, teknologi, serta pengembangan ilmu pengetahuan untuk sivitas akademik maupun untuk masyarakat umum.

Dalam pelaksanaan operasionalnya, Perpustakaan membagi lingkup pekerjaannya menjadi:

1. Informasi Spesifik, yang terdiri dari:
 - a. *American Corner*
 - b. Warung Prancis
2. Bagian Sekretariat, yang terdiri dari:
 - a. Administrasi kantor dan keuangan
 - b. Inventaris barang
 - c. Humas dan publik
3. Bagian Layanan Pengolahan Data, yang terdiri dari:
 - a. Pengadaan bahan pustaka
 - b. Inventaris
 - c. Klasifikasi
 - d. Katalogisasi
4. Bagian Layanan Pemustaka, yang terdiri dari:
 - a. Administrasi anggota
 - b. Administrasi pengunjung
 - c. Layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian)
 - d. Administrasi denda dan bebas pustaka

- e. Statistik pengunjung dan peminjam
- f. Layanan referensi
- 5. Bagian Layanan Muhammadiyah Corner
- 6. Bagian Layanan Repository dan Jurnal
 - a. Administrasi dan inventarisasi Skripsi dan Tesis
 - b. Pelayanan Informasi/Penelusuran Skripsi dan Tesis
 - c. Penelusuran Jurnal
 - d. Pelatihan Penelusuran Jurnal
- 7. Bagian Fotokopy
- 8. Bagian Kafetaria

E. Sumber Daya Manusia

Perpustakaan UMY dipimpin oleh Kepala Perpustakaan dan didukung oleh 13 karyawan. Perpustakaan Program Studi, Lembaga dan Pasca Sarjana dipimpin oleh masing masing kepala unit dengan garis koordinasi kepada kepala Perpustakaan UMY.

Pengembangan SDM di perpustakaan secara keseluruhan juga menganut sistem terintegrasi dan mengikuti garis koordinasi dari Biro Sumber Daya Manusia UMY. Di tahun 2012, UMY mengirimkan 5 stafnya untuk melanjutkan pendidikan di bidang perpustakaan, yaitu 2 orang D2, 2 orang S1 dan 1 orang S2. UMY juga mengadakan rekrutment pegawai kontrak dengan pendidikan D3 dan S1 Perpustakaan untuk memperlancar pekerjaan di perpustakaan. Selain itu untuk pelayanan pemustaka di seksi spesifik, perpustakaan merekrut mahasiswa

magang. Perpustakaan program studi, lembaga dan pasca sarjana dikelola oleh untuk sementara masih dikelola oleh petugas administrasi dari unit kerja yang bersangkutan. Perpustakaan unit yang telah dikelola khusus dengan tenaga pustakawan adalah Fakultas Agama Islam, Fakultas Pertanian, Fakultas Teknik dan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Sejak berdirinya Perpustakaan UMY, pimpinan perpustakaan sudah mengalami enam kali pergantian yaitu:

1. Sariningsih
2. Rohmadi Untoro
3. Ir. Gatot Supangkat, M.P
4. Endro Dwi Hatmanto, SS, MA
5. Dr. Siti Dyah H, SE., MM
6. Dra. Retno Widowati Purnama Asri, M.Si, Ph.D
7. Drs. Lasa HS., M.Si

Adapun data personalia Perpustakaan UMY dengan latar belakang pendidikan.

Tabel 1
Data Personalia Perpustakaan UMY Tahun 2013

No	Nama	Pendidikan	Awal di Perpus	Tugas
1	Drs. Lasa HS, M.Si	S-2 Perpustakaan	2012	Kepala Perpustakaan
2	Mariska Intan Sari, S.S	S-1 Bhs Inggris	2011	Kepala Seksi Informasi Spesifik
3	Ismiyati	SLTA	1990	Sekretariat/Administrasi
4	RM. Bintarto Danis W, SH	S-1 Hukum	1997	Koordinator Pelayanan Pemustaka
5	Nurhasim, SH	S-1 Hukum	2001	Bagian Informasi

6	Boiman	SLTP	1996	Pelayanan Pengembalian Pustaka
7	Saifudin Zuhri	SLTA (sedang studi D2 Perpustakaan)	1997	Shelving Pustaka
8	Suyudi	SLTA	1996	Shelving Pustaka
9	Laela Niswatin	D-3 (sedang studi S1 Perpustakaan)	2001	Koordinator Pengolahan Monograf
10	Muh. Natsir	SLTA	1997	Perawatan Pustaka
11	Novy Diana Fauzie, SS	S-1 Bhs Inggris (sedang studi S2 Perpustakaan)	2013	Koordinator Repository dan Jurnal
12	Sunarti	SLTA	1986	Pelayanan Repository
13	Sugeng Subagyo	SLTA (sedang studi D2 Perpustakaan)	1997	Pelayanan Repository
14	Arda Putri Winata, SIP	S-1 Perpustakaan (sedang studi S2 Perpustakaan)	2014	Muhammadiyah Corner

Sumber: Perpustakaan UMY

F. Gedung atau Ruang

Perpustakaan UMY terletak di gedung KH Mas Mansur (Gedung D) yang terdiri dari 5 lantai dengan luas 1400m². Perpustakaan sendiri berada di lantai 2 dan 3 gedung tersebut. Letak tersebut cukup strategis karena dekat dengan kegiatan akademis dan mudah dijangkau dari fakultas-fakultas yang ada di UMY sehingga memudahkan pengguna untuk mengaksesnya. Gedung perpustakaan juga tenang dan nyaman dan ditunjang dengan berbagai fasilitas. Berikut ini pembagian ruangan yang ada di Perpustakaan UMY:

1. Lantai 2

- a. Ruang Repository dan Jurnal
- b. American Corner
- c. Warung Perancis
- d. Ruang Fotocopy
- e. Ruang Baca Umum
- f. Etalase Buku Baru dan buku koleksi langka
- g. Kantin

2. Lantai 3

- a. Ruang Kepala UPT Perpustakaan
- b. Ruang Administrasi
- c. Ruang Sidang Perpustakaan
- d. Ruang Pengolahan
- e. Ruang Pelayanan Sirkulasi
- f. Ruang Muhammadiyah Corner
- g. Ruang Baca
- h. Ruang Internet

F. Koleksi

Koleksi merupakan faktor utama dari sebuah perpustakaan karena salah satu syarat berdirinya sebuah perpustakaan yaitu harus mempunyai koleksi. Namun betapapun banyak koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, tidak akan ada

gunanya bila tidak digunakan. Untuk itu agar dapat digunakan oleh pembaca dengan maksimal koleksi perpustakaan harus disusun menurut susunan tertentu. Selain mempermudah pencarian koleksi, koleksi tersebut juga akan berkelompok sesuai dengan subyeknya masing-masing.

Koleksi buku di Perpustakaan UMY dikelompokkan atau diklasifikasikan menurut subjek dengan menggunakan sistem DDC (*Dewey Decimal Classification*) yaitu sistem pengelompokan berdasarkan subyek dengan notasi angka persepuluh yang disusun oleh Melville Dewey. Sedangkan koleksi di repository dan jurnal disusun dengan sistem penomoran khusus yang berurutan dari perpustakaan untuk mempermudah mahasiswa mencari dan juga mempermudah pengaturan di perpustakaan UMY.

Jumlah koleksi buku teks di perpustakaan UMY sudah terintegrasi sehingga jumlah koleksi perpustakaan UMY sampai tanggal 3 Mei 2014 adalah 33.194 judul dengan total jumlah 97.427 eksemplar. Sedangkan koleksi repository dan jurnal di perpustakaan UMY berjumlah 13.774 judul sebanyak 15.579 eksemplar.

Koleksi yang dimiliki perpustakaan UMY dibagi dalam beberapa kelompok atau jenis, yaitu:

1) Koleksi Buku Teks

Koleksi ini terdiri dari buku-buku berbagai disiplin ilmu yang telah dikelompokkan kedalam berbagai subjek. Koleksi ini biasanya digunakan sebagai bahan pelajaran, penataran, kuliah dan dapat dipelajari secara

mandiri. Koleksi ini dapat dipinjam keluar dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Koleksi ini terdapat dilantai 3 perpustakaan UMY.

2) Koleksi Repository dan Jurnal

Yang termasuk koleksi Repository atau juga disebut koleksi terbitan berkala antara lain berupa:

- a. Jurnal
- b. Bulletin
- c. Warta
- d. Media
- e. Brosur
- f. Pamflet
- g. Majalah populer
- h. Indeks
- i. Abstrak
- j. Laporan Penelitian
- k. Skripsi
- l. Tesis
- m. Disertasi

Koleksi ini merupakan kumpulan majalah keilmuan, hasil-hasil penelitian dari dalam dan luar UMY serta tugas akhir dari mahasiswa UMY. Koleksi ini hanya dapat dibaca ditempat.

3) Koleksi Informasi Spesifik

Koleksi ini terdapat di *American Corner*. Untuk *American Corner* menyediakan informasi terbaru dan terpercaya mengenai politik, ekonomi, kebudayaan, pendidikan, dan kehidupan social di Amerika melalui buku-buku, internet, CD-Rom, DVD, database online dan kegiatan-kegiatan lainnya.

Selain koleksi *American Corner*, juga ada Warung Perancis. Di Warung Perancis ini koleksinya berbahasa Perancis dan informasi yang ada di dalamnya berbahasa Perancis. Warung Perancis juga mengadakan kegiatan pemutaran film, diskusi berbahasa perancis sampai dengan konsultasi apabila mahasiswa ingin mendapatkan beasiswa ke Perancis.

4) Koleksi Muhammadiyah Corner

Koleksi Muhammadiyah Corner merupakan koleksi yang berasal dari hibah Majelis Pustaka dan Informasi Pimpinan Pusat Muhammadiyah. Koleksi berupa Al-Quran, kitab, majalah dan buku pengetahuan Islam yang berbahasa arab. Selain itu juga terdapat beberapa koleksi majalah Suara Muhammadiyah dan Suara Aisyiah kuno. Muhammadiyah Corner diharapkan dapat menjadi layanan andalan UMY dalam melayani pemustaka yang menginginkan informasi mengenai Muhammadiyah.

Adapun data jumlah koleksi Perpustakaan UMY sebagai berikut:

Tabel 2
Data Rekapitulasi Koleksi Perpustakaan UMY

No.	Tipe Koleksi	Jumlah Judul	Jumlah Copy
1	Buku Referensi	1307	3311
2	Buku Teks	30949	92007
3	Buku Wajib	938	2109
4	Disertasi S3	34	55
5	Jurnal	2218	3340
6	Koleksi Audio Visual	229	573
7	Laporan Penelitian	142	205
8	Majalah	174	219
9	Makalah Seminar	198	224
10	Peta Grafis	15	17
11	Proceeding	6	8
12	Skripsi S1	9490	9585
13	Thesis S2	1267	1351
	JUMLAH	46968	113006

Sumber: UPT Perpustakaan UMY

G. Pengguna Perpustakaan

Pengguna Perpustakaan UMY adalah mereka yang telah tercatat/terdaftar sebagai anggota Perpustakaan UMY. Anggota Perpustakaan UMY terdiri atas dua kategori, yaitu: Anggota Biasa dan Anggota Luar Biasa. Anggota biasa adalah Mahasiswa, Karyawan, dan Pimpinan UMY, yang secara otomatis telah terdaftar sebagai anggota.

Sedangkan anggota luar biasa adalah pengunjung atau mahasiswa dari luar UMY dan masyarakat pada umumnya, yang secara aktif telah mendaftar

sebagai anggota Perpustakaan UMY. Anggota luar biasa hanya bisa menggunakan fasilitas yang tersedia dan tidak bisa meminjam pustaka untuk dibawa pulang.

Adapun persyaratan untuk menjadi anggota Perpustakaan UMY, yaitu:

1) Mahasiswa

Semua mahasiswa UMY yang aktif secara otomatis terdaftar menjadi anggota Perpustakaan UMY dengan syarat memiliki kartu anggota perpustakaan.

2) Karyawan UMY

Karyawan UMY, baik edukatif (dosen) maupun tenaga kependidikan, membawa surat pengantar dari fakultas/unit kerja yang bersangkutan.

3) Mahasiswa luar UMY dan Umum

- a. Membawa surat pengantar dari pimpinan perguruan tinggi yang bersangkutan (mahasiswa) atau membawa KTP asli dan menyerahkan fotocopi KTP.
- b. Menyerahkan fotocopi KTM yang masih berlaku 1 lembar
- c. Menyerahkan pasfoto terbaru 2x3 cm sebanyak 1 lembar
- d. Membayar biaya administrasi Rp. 5.000 (lima ribu rupiah) untuk 1 kali kunjung atau Rp. 50.000 (lima puluh ribu rupiah) untuk 3 bulan

H. Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana juga merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah perpustakaan. Sarana prasarana ini berfungsi untuk memperlancar kegiatan di Perpustakaan UMY baik untuk kegiatan kantor maupun untuk pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Berikut merupakan daftar sarana prasarana yang terdapat di Perpustakaan UMY:

Tabel 3
Data Fasilitas di UPT Perpustakaan UMY

No	Fasilitas atau Perabot Perpustakaan	Jumlah
1	Rak Buku	85 buah
2	Rak Majalah	11 buah
3	Rak Skripsi	26 buah
4	Locker	13 buah
5	Meja Kantor	10 buah
6	Meja Baca	46 buah
7	Meja Sidang	9 buah
8	Kursi Meja	6 buah
9	Kursi Baca	210 buah
10	Kursi Sidang	41 buah
11	Kereta Buku	1 buah
12	Kereta Barang (trolli tingkat)	3 buah
13	White Board	2 buah
14	Trolli Stenlis	3 buah

15	Mesin Ketik	1 buah
16	Mesin Fotocopi	1 buah
17	Komputer	45 buah
18	Scanner	7 Buah
19	Printer	8 buah
20	Telepon	6 buah
21	Kipas Angin	6 buah
22	CCTV	13 buah
23	Monitor CCTV	1 buah

Sumber: Perpustakaan UMY

I. Sumber Dana

Sumber dana merupakan pemasukan yang digunakan untuk melakukan kegiatan operasional perpustakaan sehari-hari. Sumber Dana di Perpustakaan UMY antara lain berasal dari:

1) Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKT)

Merupakan anggaran tahunan dari Universitas yang diberikan kepada Perpustakaan UMY. Anggaran ini merupakan anggaran rutin tahunan dengan periode Agustus-Juli. Dana ini digunakan untuk kegiatan rutin operasional perpustakaan diantaranya untuk:

- a. Pengadaan bahan pustaka, misalnya buku teks, jurnal ilmiah, majalah, surat kabar, dsb.

- b. Cetak mencetak, misalnya brosur, leaflet, pengumuman, dsb.
- c. Bedah buku
- d. Peralatan kantor
- e. Perbaikan TI
- f. Seminar yang rutin dilakukan oleh *American Corner*
- g. Pengembangan Sumber Daya Manusia, misalnya mengikutsertakan dalam seminar, studi banding, dsb.

2) Mahasiswa

Dana dari mahasiswa diantaranya berasal dari:

- e. Pendaftaran
- f. Denda
- g. Bebas pinjam
- h. Hasil fotocopy
- i. Kantin
- j. Penjualan buku

3) Pos SKS (Selasa-Kamis-Selasa)

Pos SKS merupakan cara mendapatkan dana dengan cara cepat. Biasanya digunakan untuk kebutuhan yang penting dan sangat mendesak. Disebut dengan SKS karena, pada hari Selasa diajukan kepada pusat, hari Kamis dirapatkan, dan hari Selasa berikutnya diperkirakan uang sudah cair. Contoh penggunaan dana SKS diantaranya:

- a. Pengadaan CCTV dan papan nama perpustakaan
- b. Studi lanjut untuk SDM perpustakaan

J. Sistem dan Macam Layanan

Perpustakaan UMY menerapkan *System Open Access* atau sistem layanan terbuka, dimana pengguna perpustakaan dapat langsung mengakses informasi yang diperlukan di ruang pustaka. Sedangkan untuk koleksi repositori dan jurnal serta koleksi layanan spesifik yang ada di *American corner* dan warung perancis hanya dapat dibaca ditempat dan tidak boleh untuk dibawa pulang.

Selain itu, untuk memberikan pelayanan informasi yang cepat dan akurat, Perpustakaan UMY menerapkan Sistem Informasi e-Lib. Jaringan ini memungkinkan pengguna perpustakaan tidak harus datang ke perpustakaan untuk mendapatkan informasi tentang bahan pustaka yang diperlukan, namun untuk transaksi peminjaman maupun pengembalian tetap dilakukan secara langsung di perpustakaan.

Macam-Macam Layanan di Perpustakaan UMY adalah:

1) Layanan Sirkulasi

Layanan ini merupakan layanan yang diberikan Perpustakaan UMY untuk memanfaatkan koleksi bahan seperti meminjam buku. Layanan ini dapat dinikmati oleh mahasiswa, dosen, karyawan yang telah menjadi anggota perpustakaan dan telah memiliki kartu anggota perpustakaan.

2) Peminjaman

Layanan peminjaman ini bertugas mencatat bahan koleksi yang akan dipinjam oleh pengguna perpustakaan. Dalam pencatatan ini mencakup tentang data peminjam, koleksi yang dipinjam, dan batas waktu pengembalian.

3) Pengembalian

Layanan ini melayani pengembalian bahan pustaka yang telah dipinjam dari perpustakaan. Layanan ini juga mencatat denda apabila terjadi keterlambatan dalam pengembalian.

4) Informasi

Selain peminjaman dan pengembalian, ada juga layanan informasi, yaitu layanan yang bertugas menjawab pertanyaan seputar Perpustakaan UMY.

5) Layanan Referensi

Layanan referensi hakekatnya merupakan layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan, yang bertujuan untuk membantu mereka dalam penelusuran informasi rujukan. Layanan ini juga memberikan informasi dengan cara menjawab pertanyaan yang diajukan pengguna perpustakaan.

6) **Layanan Akses Internet**

UPT Perpustakaan menyediakan *Computer Pool* yang dapat digunakan untuk mengakses internet yang terdapat di lantai 2, lantai 3, dan *American Corner*. Layanan ini dapat digunakan untuk mengakses data koleksi di perpustakaan. Sementara untuk catalog online bisa diakses melalui library.umy.ac.id

7) **Layanan Bebas Pustaka**

Layanan ini untuk anggota perpustakaan yang sudah menyelesaikan studinya dan akan wisuda. Dan secara otomatis dia bukan lagi anggota dari perpustakaan, tetapi dapat mendaftar menjadi anggota lagi dengan menunjukkan surat keterangan alumni UMY.

8) **Layanan Pelatihan Akses E-Journal**

Perpustakaan UMY menyediakan pelatihan penelusuran e-jurnal online. Pelatihan ini diharapkan membuat mahasiswa lebih luas pengetahuannya sehingga mencari sumber informasi berdasarkan pada jurnal. Dalam pelatihan ini pemustaka akan diberikan gambaran dan penjelasan bagaimana memperoleh sumber informasi yang tepat serta bagaimana mengutipnya sehingga terbebas dari plagiarisme.

Perpustakaan UMY bekerjasama dengan Dirjen Dikti menyediakan database jurnal online, yaitu: PROQUEST berisi artikel dan hasil penelitian terkini tentang bidang biologi, pertanian dan sosiologi. Database

jurnal online GALE berisi artikel dan hasil penelitian terkini dalam bidang agama, seni, humaniora dan kependidikan. Database jurnal online EBSCO berisi artikel dan hasil penelitian terkini dalam bidang ekonomi, manajemen dan kedokteran. Ketiga jurnal tersebut diakses melalui library.umy.ac.id, sedangkan untuk username dan passwordnya bisa diperoleh melalui petugas perpustakaan. Selain jurnal yang dilanggan oleh Dirjen Dikti Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, pemustaka juga diajak untuk menelusur sumber informasi lain dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia melalui <http://pnri.go.id> dan laman lainnya.

9) Layanan *Users Educations*

Merupakan pengenalan sarana prasarana perpustakaan bagi para pengguna. Layanan ini diberikan perpustakaan kepada pengguna untuk dengan cara memberikan petunjuk dalam memanfaatkan fasilitas dan layanan yang ada di perpustakaan agar pengguna dapat memanfaatkan dengan maksimal. Hal ini dilakukan dengan cara menerbitkan buku panduan tentang perpustakaan brosur, dan sebagainya.

10) Layanan Fotocopy

Layanan fotocopy berada di lantai 2 perpustakaan Perpustakaan UMY melayani fotocopy koleksi perpustakaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

L. Peraturan dan Tata Tertib

Peraturan dan Tata Tertib yang ada di Perpustakaan UMY antara lain:

- 1) Setiap pengunjung wajib mengisikan nomor induk mahasiswa pada database computer yang disediakan
- 2) Selain sivitas akademika UMY tidak diperkenankan memasuki ruang perpustakaan, kecuali telah mendaftarkan diri sebagai anggota luar biasa.
- 3) Pengunjung harap menjaga kesopanan, ketentraman, kebersihan, dan dilarang membuat ribut.
- 4) Pengunjung tidak diperkenankan memakai sandal.
- 5) Pengunjung tidak diperkenankan membawa makanan dan minuman.
- 6) Pengunjung tidak diperkenankan merokok diperpustakaan.
- 7) Tas, jaket, topi, stop map, dan buku harus disimpan didalam loker.
- 8) Dilarang merusak/menyobek dan mengotori pustaka.
- 9) Peminjaman harap melapor kepada petugas apabila terdapat kerusakan bahan pustaka sebelum dipinjam.
- 10) Pengunjung atau peminjam wajib memelihara keutuhan bahan pustaka.
- 11) Ketentuan meminjam

Tabel 4: Ketentuan meminjam

No	Peminjam	Jumlah Eks	Waktu Peminjaman	Waktu Perpanjangan
1	Mahasiswa S1	5 Eks	10 hari	10 hari
2	Mahasiswa Bebas Teori	7 Eks	10 hari	10 hari
3	Mahasiswa S2/S3	10 Eks	15 hari	15 hari
4	Dosen	10 Eks	15 hari	15 hari

Sumber : Perpustakaan UMY

M. Sanksi-Sanksi

- 1) Denda Rp. 300 (tiga ratus rupiah) per hari per pustaka untuk setiap keterlambatan mengembalikan pinjaman.
- 2) Mengganti dengan pustaka baru yang sama di tambah biaya proses pustaka Rp. 5.000 (lima ribu rupiah) bagi yang menghilangkan atau merusak pustaka.
- 3) Denda Rp. 5.000 (lima ribu rupiah) bagi yang menghilangkan anak kunci loker
- 4) Pengunjung yang berbuat curang, dengan maksud ingin memiliki pustaka atau sebagian pustaka, dikenakan sanksi:
 - a. Sanksi administrasi selama 1 (satu) semester
 - b. Dihapus haknya sebagai anggota Perpustakaan UMY

N. Waktu Pelayanan

Layanan jasa perpustakaan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan UMY yaitu:

Tabel 5: Waktu Pelayanan

No	Hari	Jam Kerja Perpustakaan	Jam Tutup Perpustakaan	Keterangan
1	Senin-Kamis	Jam 08:00	Jam 16:00	Istirahat 11:45-12:30
2	Jum'at	Jam 08:00	Jam 16:00	Istirahat 11:00-13:00
3	Sabtu	Jam 08:00	Jam 11:30	Siang Tutup

Sumber : Perpustakaan UMY

Berdasarkan paparan pada Bab II ini, telah dideskripsikan tentang gambaran umum bagaimana keadaan lokasi penelitian ini dilaksanakan yaitu

perpustakaan UMY. Penulis mencermati bahwa dari sumber-sumber data yang ada, perpustakaan UMY telah melakukan perannya sebagai penyedia layanan bahan pustaka dan informasi untuk mendukung kegiatan belajar mengajar di lingkungan UMY. Perpustakaan UMY juga telah menyediakan ruangan belajar yang cukup memadai untuk pemakai perpustakaan. Perpustakaan UMY juga telah menyediakan media untuk mensosialisasikan informasi yang disediakan oleh pemerintah untuk dapat dimanfaatkan oleh mahasiswanya sehingga kebutuhan informasi mahasiswa dapat dipenuhi dengan baik.

2. Pemasaran Perpustakaan UMY

Sebagaimana telah dijelaskan dalam bab terdahulu, Kotler (1999) menyatakan bahwa ketika melakukan manajemen pemasaran ada beberapa langkah yang harus dilakukan yaitu:

1. Riset
2. Segmentasi, Target dan Positioning (STP strategi)
3. Marketing Mix (Taktik MM)
4. Implementasi
5. Kontrol (memperoleh timbal balik, hasil evaluasi, merevisi, dan meningkatkan strategi SPT atau taktik MM)

Mengadopsi konsep Kotler tersebut, di dalam bab ini akan didiskusikan manajemen pemasaran Perpustakaan UMY. Penelitian awal yang dilakukan untuk menemukan (1) kelebihan, (2) kekurangan, (3) kesempatan dan (4) tantangan

yang dihadapi oleh perpustakaan UMY. Segmentasi dan Target untuk mempelajari pemustaka utama yang diharapkan dapat menikmati layanan yang disediakan oleh perpustakaan yaitu mahasiswa. *Positioning* adalah untuk melihat posisi perpustakaan dimata pemustakanya dan harapan universitas terhadap perpustakaan, sudah sesuai atau belum. Selanjutnya adalah memaparkan Marketing Mix yaitu bauran pemasaran yang dilakukan oleh perpustakaan yang meliputi 4 P yaitu *Product, Price, Place, dan Promotion* yang dilakukan selama ini. Pelaksanaan terhadap proses bauran pemasaran menjadi bahasan selanjutnya. Pemaparan terakhir adalah kontrol yang dilakukan oleh pimpinan universitas, kepala perpustakaan, staf perpustakaan serta pihak pengguna perpustakaan yaitu mahasiswa. Proses kontrol dari beberapa pihak ini dijadikan evaluasi untuk melakukan pembenahan perpustakaan di tahun selanjutnya.

A. Penelitian

Proses pembuatan strategi pemasaran dibangun berdasarkan pada informasi yang telah dihimpun dalam evaluasi pelaksanaan rencana pemasaran sebelumnya. Termasuk di dalamnya adalah informasi mengenai keadaan sekarang dan perencanaan masa yang akan datang, *stakeholders*, lingkungan *internal* dan *eksternal*, misi, program kerja, serta evaluasi terhadap pelayanan.

Informasi lain yang harus dipahami adalah informasi mengenai pemanfaat utama layanan perpustakaan dalam hal ini mahasiswa. Informasi tambahan tersebut meliputi peta asal mahasiswa, kebutuhan dan harapan, tingkat kepedulian, tingkat kedatangan kembali mahasiswa ke perpustakaan, dan tingkat kepuasan

mahasiswa terhadap layanan perpustakaan. Selain itu penelitian yang dilakukan juga meliputi kekuatan dan kelemahan staf, sumber daya, program, fasilitas dan lain sebagainya. Meneliti kesempatan berguna untuk meningkatkan sumberdaya, kelompok yang harus diutamakan dan pesaing utama perpustakaan. Selain itu juga dapat untuk menentukan keunggulan layanan perpustakaan yang ditawarkan untuk mahasiswa dibandingkan layanan informasi yang disediakan oleh pesaing penyedia layanan perpustakaan. Penelitian awal ini lebih sering dikenal dengan analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat) yaitu menganalisis kekuatan, kelemahan, kesempatan dan tantangan.

Sejak berdiri perpustakaan UMY selalu melakukan pembenahan menuju arah yang lebih baik. Perpindahan lokasi UMY dari Kampus I di Jl HOS Cokroaminoto ke Kampus Terpadu di Jl Lingkar Selatan Tamantirto pada tahun 1998 menjadi tonggak awal pembenahan yang dilakukan. UMY saat itu memulai mencanangkan menuju ke perpustakaan digital. Proses menjadi perpustakaan digital ternyata berjalan sangat pelan, meskipun sudah menggunakan sistem informasi perpustakaan cukup lama, akan tetapi perpustakaan digital belum berkembang seperti yang diharapkan.

Rencana besar yang dimiliki universitas menjadi Universitas yang Unggul dan Islami melibatkan perpustakaan menjadi bagian pendukung utamanya. Kebutuhan mahasiswa akan informasi yang sudah berkembang sangat luas membutuhkan perpustakaan sebagai perantara informasi akademis. Untuk melakukan perubahan tersebut, perpustakaan UMY membutuhkan teknologi yang lebih berkualitas dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang lebih memahami

perpustakaan. Keterlibatan IT UMY dalam pembangunan sistem perpustakaan yang diintegrasikan dengan sistem IT UMY menjadi langkah awal untuk menuju perpustakaan digital seperti yang diharapkan.

Perpustakaan UMY diharapkan kelak dapat mengembangkan perpustakaan dengan lebih baik sehingga bisa diakses untuk kebutuhan akademis, baik untuk mahasiswa, dosen, karyawan, pimpinan, masyarakat umum, bahkan orang dari luar negeri. Perpustakaan juga diharapkan benar-benar menjadi jantungnya universitas terutama kaitannya dengan kemajuan teknologi informasi. Hal ini seperti yang disampaikan oleh Wakil Rektor I UMY, Bidang Akademik, Gunawan Budiyanto:

“Kelak perpustakaan UMY akan menjadi *“Library without Wall, atau Cyber Library”* yang bisa diakses dari mana saja. Tentu saja hal ini membutuhkan tenaga teknis dengan kompetensi khusus dan kemampuan layanan internet dan layanan konektivitas di setiap pojok kampus yang sangat baik. Disamping itu, dengan terpisahnya gedung perpustakaan unit kerja dan program studi, perlu perpustakaan terintegrasi, untuk sekarang informasinya dulu yang terintegrasi. Tidak mungkin Perpustakaan dijadikan satu gedung, karena dengan sistem KBK (Kurikulum Berbasis Kompetensi) ini menuntut mahasiswa untuk lebih sering berdiskusi dan membutuhkan sumber informasi yang berada sangat dekat dengan tempat kuliah. Karena semua harus aktif membaca buku dan jurnal yang disediakan oleh masing masing program studi. Perpustakaan juga harus segera mengejar ketertinggalan terhadap belum terunggahnya penelitian dari dosen dan mahasiswa UMY yang jumlahnya sudah sangat banyak”. (wawancara tanggal 14 Februari 2014)

Perpustakaan UMY juga harus segera mewujudkan perpustakaan digital yang telah dicanangkan sejak tahun 2000. Diharapkan dengan semakin mudahnya akses internet di UMY, kualitas teknologi informasi termasuk didalamnya sumber

daya internet, perpustakaan akan dapat meningkatkan kualitas layanannya menyesuaikan pada kebutuhan mahasiswa saat ini.

Tahun 2011 menjadi awal perubahan perpustakaan UMY. Mulai saat itu perpustakaan UMY dikelola dengan menggunakan manajemen khusus di bidang perpustakaan. Kepala perpustakaan UMY berasal dari pensiunan PNS yang sebelumnya telah mengabdikan 35 tahun sebagai pustakawan di Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Lasa HS., adalah ahli perpustakaan di bidang manajemen perpustakaan.

Keterbatasan kemampuan SDM menjadi alasan utama lambatnya perkembangan perpustakaan di UMY saat itu. UMY telah melakukan pengiriman studi lanjut D2 dan D3 Perpustakaan dua pegawainya, akan tetapi dukungan SDM masih tetap dirasa belum kuat. Sejak saat itu, tidak ada lagi peningkatan SDM yang dilakukan dengan mengirimkan pegawai studi lanjut. Yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas SDM adalah mengikuti seminar, workshop, pendidikan dan pelatihan serta bimbingan teknis keperpustakaan. Pengiriman studi lanjut bagi pegawai perpustakaan baru berjalan lagi pada tahun 2012.

Kepala Perpustakaan UMY, Lasa HS., mengungkapkan bahwa perlu pembenahan secara menyeluruh ketika kita berbicara tentang pemasaran. Bagaimana bisa memasarkan perpustakaan dengan baik ketika kondisinya belum kondusif. Memasarkan itu harus yakin bahwa yang dipasarkan itu baik dan tidak berbohong, sehingga harus mencari keunggulan perpustakaan UMY dan meminimalisir kekurangannya. Perlu adanya orientasi terhadap lingkungan kerja

ketika akan membenahi manajemennya, karena manajemen pemasaran sangat berkaitan erat dengan manajemen perpustakaan itu sendiri.

“Pada tahun 2012 awal menjadi kepala perpustakaan UMY, yang dilakukan pertama kali adalah membenahan internal, yang meliputi membenahan fisik yaitu tata ruang dan membersihkan gedung, memperbaiki struktur organisasi perpustakaan, rotasi kecil di perpustakaan dan membenahan pengolahan koleksi”.

(wawancara tanggal 3 Maret 2014)

Perpustakaan di desain ulang agar mahasiswa yang masuk menemukan suasana yang berbeda. Ruang baca yang pada awal mulanya ada ditengah dirubah menjadi di dekat jendela. Hal ini bertujuan agar menghemat listrik dan ketika mahasiswa sudah mulai mengalami kepanasan bisa melihat kondisi di luar. Struktur organisasi dan rotasi kecil serta perubahan kewenangan staf juga diharapkan dapat menyegarkan situasi kerja sehingga dapat memperoleh semangat baru. Sedangkan membenahan koleksi dilakukan karena adanya kesalahpahaman maksud dari koleksi referensi.

Di tahun kedua kepemimpinannya, perencanaan program kerja Perpustakaan UMY mulai memasuki ranah yang lebih luas. Perpustakaan UMY mulai mengembangkan kemampuan SDM (Sumber Daya Manusia) dengan melaksanakan pelatihan bagi pengelola perpustakaan program studi dan lembaga, pelaksanaan diklat teknis dan digital, serta rekrutment tenaga pustakawan D3 dan S1 untuk fakultas yang membutuhkan. Perpustakaan Pusat juga berusaha untuk meningkatkan kualitas SDM-nya dengan mengajukan pengiriman karya siswa bagi pegawai perpustakaan pada jenjang S1 dan D2. Disamping itu diaktifkan pengiriman pegawai secara bergantian dalam kegiatan studi banding, seminar,

workshop dan diklat agar pemahaman dan pengalaman terhadap perpustakaan dapat lebih berkembang, tentu saja jaringan *networking* juga semakin luas.

Pembuatan *software* baru untuk mengintegrasikan informasi yang dimiliki oleh perpustakaan juga dilaksanakan memudahkan mahasiswa. Lokasi perpustakaan UMY yang terpisah-pisah mengharuskan informasi yang ada disatukan dalam satu wadah. Penyatuan ini selain mempermudah koordinasi juga akan mempermudah mahasiswa dalam mengakses informasi yang disediakan. Mahasiswa dapat mengakses koleksi yang disediakan oleh seluruh perpustakaan termasuk perpustakaan pusat, program studi maupun unit kerja dari satu OPAC (*Online Public Access Catalog*) yang disediakan di perpustakaan masing-masing maupun melalui website perpustakaan.

Pada tahun kedua ini, perpustakaan juga memulai kerjasama dengan perpustakaan perguruan tinggi Muhammadiyah yang lain. Adapun berbagai program yang dilaksanakan antara lain adalah mendorong PTM lain untuk mempunyai Muhammadiyah *Corner* serta mendorong perpustakaan Muhammadiyah untuk membina perpustakaan sekolah Muhammadiyah di sekitarnya. Selain itu perpustakaan UMY juga merintis kerjasama Perpustakaan PTM se-Indonesia melalui Majelis Pustaka dan Informasi Pimpinan Pusat (PP) Muhammadiyah.

Dengan adanya beberapa peningkatan layanan yang telah dilaksanakan oleh perpustakaan UMY, mulai digiatkan kembali sosialisasi perpustakaan dengan beberapa cara diantaranya, pembuatan balon udara dan presentasi

perpustakaan pada masa orientasi mahasiswa baru, pendidikan pemakai untuk mahasiswa baru, pembuatan leaflet dan pembatas buku.

Dengan mulai terintegrasinya perpustakaan di UMY maka pengolahan buku juga semakin digiatkan. Beberapa koleksi yang belum terolah kemudian dialihkan ke perpustakaan agar dapat dimaksimalkan pemanfaatannya, seperti koleksi Pusat Studi Wanita (PSW), Lembaga Pengembangan Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LP3M) serta koleksi dari Lembaga Pengembangan dan Pengamalan Islam (LPPI).

Memasuki tahun 2014, program kerja yang diharapkan dapat dilaksanakan di perpustakaan secara internal adalah menuntaskan perpustakaan terintegrasi, pemantapan SDM, meningkatkan kualitas koleksi dan membangun repositori institusi. Repositori institusi dibangun agar hasil penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa dan dosen UMY dapat diunggah ke website dan kemudian diunduh untuk pengembangan keilmuan masa yang akan datang. Perpustakaan UMY juga mengembangkan pelatihan penelusuran jurnal online agar mahasiswa dapat memanfaatkan sumber informasi yang sangat banyak di internet dengan cara yang tepat. Atmosfer menulis dan membaca jurnal nasional dan internasional inilah yang kelak akan dapat membantu mahasiswa meningkatkan kualitas akademisnya.

Sedangkan untuk kerjasama dengan pihak luar, perpustakaan UMY akan bekerjasama lebih intensif dengan Badan Perpustakaan dan Arsip Propinsi DIY dalam *Jogja Library for All* (JLA). UMY juga bekerjasama dengan Majelis Pustaka dan Informasi Pimpinan Pusat Muhammadiyah untuk membuat pelatihan

perpustakaan untuk Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah se-Indonesia yang rencananya akan diselenggarakan pada bulan Oktober 2014.

Manajemen perpustakaan yang dilaksanakan di perpustakaan UMY mempertimbangkan berbagai hal dalam pengambilan keputusan, serta membutuhkan beberapa keahlian, demikian pula untuk manajemen pemasarannya.

Menurut Lasa HS:

“Manajemen itu butuh jiwa seni karena harus memecahkan berbagai masalah melalui orang lain, kuncinya ketika melaksanakan manajemen perpustakaan adalah memiliki banyak pengetahuan di bidang perpustakaan, mengetahui manajemen, ilmu psikologi dan juga agama”

“Ilmu pemasaran sangat penting untuk memasarkan perpustakaan terutama menghadapi era digital saat ini, perkembangan perpustakaan harus selalu mengikuti perkembangan teknologi dan juga perkembangan perilaku pemustakanya, karena tujuan kita adalah menyediakan informasi sesuai kebutuhan pemustaka”.

(wawancara tanggal 3 Maret 2014)

Didalam tahapan ini, berdasarkan pada hasil wawancara dengan Wakil Rektor I dan Kepala Perpustakaan UMY ini diperoleh beberapa temuan terkait dengan kekuatan, kelemahan, kesempatan dan tantangan yang dihadapi Perpustakaan UMY. Keempat hal tersebut disebut dengan Analisis SWOT. Analisis lingkungan strategis ini meliputi analisis lingkungan internal yang terdiri dari kekuatan dan kelemahan, serta eksternal organisasi yang terdiri dari peluang dan tantangan. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

a. Kekuatan/Strength

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai organ tak terpisahkan dengan perguruan tingginya dikembangkan terus menerus sesuai perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan lembaga induknya. Dalam hal pengembangan ini perlu digali kekuatan sebagai modal pengembangan:

- 1) UMY sebagai salah satu Perguruan Tinggi Muhammadiyah yang telah menunjukkan prestasinya menuju universitas yang Unggul dan Islam.
- 2) UMY telah memperoleh pengakuan dari pemerintah dalam hal ini Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dengan nilai Akreditasi A.
- 3) UMY sebagai Amal Usaha Muhammadiyah yang telah mampu berkompetisi dengan perguruan tinggi baik nasional maupun internasional dalam rangka mewujudkan Muda Mendunia.
- 4) Dukungan yang baik dari Pimpinan UMY dalam pengembangan Perpustakaan UMY.
- 5) Kemudahan Teknologi Informasi dan Komunikasi sebagai modal menuju Perpustakaan UMY yang unggul dalam layanan informasi Kemuhammadiyah, ilmu pengetahuan, dan KeIslaman

b. Kelemahan/Weakness

Kelemahan dan kekurangan suatu lembaga perlu diketahui dan perlu dicari solusinya. Diantara kelemahan yang dihadapi dalam pengembangan Perpustakaan UMY antara lain:

- 1) Lemah kualitas sumber daya manusia bidang perpustakaan. Hal ini disebabkan oleh rekrutmen awal yang memfokuskan pada orang-orang Muhammadiyah. Sebab pada awal berdiri diperlukan jiwa keikhlasan dan kebersamaan.
- 2) Anggaran merupakan kendala lambannya pengembangan perpustakaan.
- 3) Kurangnya minat pemanfaatan fasilitas, koleksi, maupun sarana prasarana yang disediakan oleh Perpustakaan UMY.
- 4) Manajemen perpustakaan yang tidak memiliki visi yang jelas karena bukan bidangnya.

c. Peluang/Oppportunity

Dalam pengembangan Perpustakaan UMY sebenarnya terdapat beberapa peluang antara lain:

- 1) Di Yogyakarta terdapat beberapa perguruan tinggi yang membuka Prodi Ilmu Perpustakaan sejak Diploma sampai Pascasarjana.
- 2) Di DIY terdapat jaringan informasi perpustakaan yang disponsori beberapa perguruan tinggi besar seperti Perpustakaan UGM, Perpustakaan UNY, Perpustakaan UII, Perpustakaan UAD, dan Perpustakaan UMY.
- 3) Posisi Kepala Perpustakaan UMY dalam berbagai kepengurusan, kegiatan, dan jabatan kepustakawanan DIY maupun Nasional merupakan kesempatan luas untuk membuka jaringan pengembangan dan layanan perpustakaan

d. Ancaman/Threat

Perkembangan PTN/PTS lain semakin baik, terutama masuknya Perguruan Tinggi Luar Negeri ke Indonesia.

- 1) Perkembangan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam pengelolaan perpustakaan.
- 2) Perkembangan bentuk bahan pustaka digital melalui internet semakin cepat.

Dalam penelitian ini, peneliti menemukan bahwa dengan adanya riset terhadap perpustakaan UMY maka perpustakaan UMY mengetahui kekuatan, kelemahan yang dimiliki. Selain itu perpustakaan UMY juga mengetahui peluang dan kesempatan serta ancaman untuk mengembangkan perpustakaan agar dapat berbanding lurus dengan kemajuan yang dimiliki UMY. Dukungan pimpinan Universitas menuju ke perpustakaan digital bidang IT nyata terlihat dengan diijinkannya perpustakaan mempunyai sistem informasi sendiri menggunakan e-Lib. Dengan tersebarnya perpustakaan unit kerja menjadi 22 titik lokasi menjadikan perpustakaan semakin mudah dijangkau secara kunjungan fisik, sedangkan kunjungan menggunakan internet dapat terlayani melalui website perpustakaan yang telah terintegrasi.

Peneliti juga menemukan bahwa permasalahan terbesar dalam pengembangan perpustakaan UMY terletak dalam kurangnya kemampuan SDM yaitu pegawai perpustakaan di bidang perpustakaan dan IT. Manajemen perpustakaan yang memerlukan keahlian khusus di bidang perpustakaan sudah disadari oleh pimpinan UMY sehingga pengelolaannya kini ditangani oleh orang

yang tepat. Dengan digalakkannya perpustakaan digital dan penguatan hotspot di lingkungan kampus UMY, menjadi sangat tidak wajar ketika di lantai 3 (tiga) perpustakaan hotspot-nya kurang kuat, sehingga tidak layanannya tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Kecilnya angka kunjungan mahasiswa di perpustakaan UMY dapat dimaklumi ketika ada 22 perpustakaan terlebih ketika perpustakaan unit kerja belum semuanya mewajibkan mahasiswa untuk mengisi daftar hadir kunjungan. Disamping itu, kini internet lebih akrab dengan dunia mahasiswa sehingga perpustakaan perlu usaha lebih keras untuk mensosialisasikan pemanfaatan internet dalam dunia akademik.

Tingginya tuntutan mahasiswa terhadap pengembangan perpustakaan sesuai dengan dunia mahasiswa harus dipenuhi, sehingga perlu peningkatan kualitas pegawai perpustakaan dengan pendidikan baik formal maupun non formal di bidang perpustakaan. Dengan meningkatnya kemampuan SDM secara internal perpustakaan akan semakin dapat bermanfaat bagi mahasiswa. Selain itu perpustakaan UMY akan berkesempatan untuk membina perpustakaan PTM lain karena banyak perpustakaan PTM di Indonesia yang belum dikelola dengan baik.

Peneliti juga menemukan bahwa perpustakaan UMY telah mengantisipasi banjirnya informasi saat ini dengan memberikan bimbingan literasi informasi, meskipun jumlah pegawai pelaksanaanya belum memenuhi syarat. Hal ini ditanggulangi dengan pelatihan untuk calon asisten trainer literasi informasi. Selain itu, dengan dicanangkannya perpustakaan masa depan UMY adalah perpustakaan berbasis IT, kini perpustakaan UMY mulai mempersiapkan sumberdaya di semua bidang untuk menghadapi perubahan tersebut.

Perpustakaan UMY telah melakukan beberapa inovasi, akan tetapi mahasiswa, dosen dan pegawai UMY juga belum banyak yang tahu. Sebagai orang baru di UMY, kepala perpustakaan UMY tidak terlalu dikenal sehingga butuh staf perpustakaan untuk selalu mendampingi dalam bertugas. Hubungan dekat antara kepala perpustakaan UMY dengan semua pihak di UMY harus selalu ditingkatkan sehingga kolaborasi perpustakaan dan dosen di bidang akademik dapat terjalin dengan lebih baik.

B. Segmentation, Targeting and Positioning Strategy

Dengan mengikuti alur dalam Kotler ini, maka langkah yang dilakukan adalah menganalisa situasi pasar yang sebenarnya dalam hal ini pemustakanya. Untuk mengetahui segmentasi, target dan positioning perpustakaan, perlu meneliti latar belakang pemustaka secara demografis, sosial, budaya dan trend yang sedang terjadi di masyarakat serta perkembangan teknologi yang mempengaruhinya.

Dalam membuat rencana pemasaran (*marketing plan*), akan dijelaskan terlebih dahulu detail dari produk/layanan jasa yang disediakan. Selanjutnya adalah melakukan survey pemakai jasa untuk mengetahui kebutuhan (*need*) dan keinginan (*want*) dari pemustakanya, gambaran dari target pasar secara rinci memberikan informasi berdasarkan data demografis, psikologis, dan perilaku, daerah asal, dan gaya hidup dari pengguna informasi. Hal ini menunjukkan seberapa luas target pasar yang harus diperhatikan ketika memberikan layanan. Menganalisis situasi pasar saat ini agar dapat mengetahui dimana dan bagaimana

layanan dirasakan, bagaimana harga menjadi pertimbangan khusus, bagaimana keberadaan pesaing layanan perpustakaan, bagaimana layanan saat ini yang dirasakan oleh pemustaka, serta informasi lain yang relevan.

Berdasarkan laporan hasil penelitian yang dilakukan oleh lembaga Pengembangan Pendidikan, Penelitian dan Masyarakat (LP3M) UMY pada tahun 2013 tentang Profil Mahasiswa Baru UMY tahun 2012-2013 diperoleh hasil bahwa sebagian besar mahasiswa berasal dari Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) dan Jawa Tengah, hal ini dapat menggambarkan tingkat perolehan fasilitas pendidikan pada saat masih SMA relatif sama. Dari sisi penghasilan orang tua, tingkat ekonomi orang tua juga 2/3 nya baik, demikian pula tingkat pendidikannya. Hal ini juga menentukan kualitas pendidikan yang dimiliki oleh mahasiswa.

Keberagaman latar belakang mahasiswa UMY akan mempengaruhi tingkat pemahaman terhadap perpustakaan. Jenis Sekolah Menengah Atas (SMA) asal mahasiswa juga akan berpengaruh terhadap keinginan mahasiswa untuk menjadi anggota perpustakaan. Akan tetapi tingkat mendaftar menjadi anggota perpustakaan tidak tinggi. Tidak semua mahasiswa baru berminat untuk menjadi anggota perpustakaan. Berikut ini data jumlah mahasiswa baru dan mahasiswa yang mendaftar menjadi anggota perpustakaan.

Tabel 6: Anggota Perpustakaan 2012-2013

No.	Tahun	Mahasiswa Baru	Pendaftar Perpustakaan	Persen
1	2012	4894	2200	44,95 %
2	2013	6633	2362	35,6 %

Sumber: Perpustakaan UMY

Semenjak diberlakukannya sistem informasi perpustakaan UMY yang baru yaitu e-lib pada bulan juni 2013, tingkat kunjungan di beberapa unit perpustakaan di UMY dapat dilihat secara langsung. Akan tetapi data penghitungan jumlah mahasiswa yang masuk ke perpustakaan menggunakan sistem informasi ini tidak akurat karena belum semua unit di perpustakaan menggunakan e-lib untuk absensinya. Beberapa perpustakaan unit masih dengan sistem manual, bahkan beberapa diantaranya tidak mengharuskan mahasiswa absen terlebih dahulu. Selain itu, di perpustakaan yang telah menggunakan e-lib, tidak semua mahasiswa berkesadaran untuk mengisi absensinya.

Contoh perpustakaan unit kerja dan program studi yang masih menggunakan sistem manual untuk absen kunjungan mahasiswa antara lain bagian repositori dan jurnal di perpustakaan pusat tingkat kunjungannya setiap hari rata-rata 40 mahasiswa. Perpustakaan SAC dan American Corner rata-rata kunjungan 30 mahasiswa/hari. Sedangkan Fakultas kedokteran untuk absensinya telah menggunakan sistem IT dalam hal ini LASER, akan tetapi belum bergabung dengan e-lib sehingga perhitungannya terpisah. Kunjungan rata rata per hari di perpustakaan fakultas kedokteran adalah 200 mahasiswa.

Berikut ini adalah rekap data pengunjung sejak September 2013 hingga April 2014. Data yang tercantum adalah data pada perpustakaan yang telah terhubung dengan e-Lib. Untuk Fakultas hukum, teknik dan FAI telah menggunakan petugas khusus perpustakaan, yang lainnya belum.

REKAP DATA PENGUNJUNG

Tanggal = 01/09/2013 sampai 31/10/2013

No.	Kode Unit	Nama Unit	Jumlah Pengunjung
1	F. Agama Islam	Perpustakaan Fakultas Agama Islam	755
2	F. Hukum	Perpustakaan Fakultas Hukum	808
3	Prodi HI	Perpustakaan Prodi Hubungan Internasional	3
4	Prodi IK	Perpustakaan Prodi Ilmu Komunikasi	2
5	Prodi MSI	Perpustakaan Magister Studi Islam	1
6	PUSAT	Perpustakaan Pusat UMY	8646
		Total	10215

Tanggal = 01/11/2013 sampai 31/12/2013

No.	Kode Unit	Nama Unit	Jumlah Pengunjung
1	F. Agama Islam	Perpustakaan Fakultas Agama Islam	816
2	F. Hukum	Perpustakaan Fakultas Hukum	622
3	F. Teknik	Perpustakaan Fakultas Teknik	1586
4	Prodi HI	Perpustakaan Prodi HI	2
5	Prodi IK	Perpustakaan Prodi Ilmu Komunikasi	1
6	Prodi MSI	Perpustakaan Magister Studi Islam	3
7	PUSAT	Perpustakaan Pusat UMY	5274
		TOTAL	8304

Tanggal = 01/01/2014 sampai 28/02/2014

No.	Kode Unit	Nama Unit	Jumlah Pengunjung
1	Prodi IE	Perpustakaan BEI FE	4
2	F. Agama Islam	Perpustakaan Fakultas Agama Islam	568
3	F. Hukum	Perpustakaan Fakultas Hukum	571
4	F. Teknik	Perpustakaan Fakultas Teknik	1180
5	PUSAT	Perpustakaan Pusat UMY	3364
		TOTAL	5687

Tanggal = 01/03/2014 sampai 10/04/2014

No.	Kode Unit	Nama Unit	Jumlah Pengunjung
1	F. Agama Islam	Perpustakaan Fakultas Agama Islam	513
2	F. Hukum	Perpustakaan Fakultas Hukum	647
3	F. Teknik	Perpustakaan Fakultas Teknik	1753
4	Prodi IK	Perpustakaan Prodi Ilmu Komunikasi	2
5	Prodi MSI	Perpustakaan Magister Studi Islam	1
6	PUSAT	Perpustakaan Pusat UMY	2992
		TOTAL	5908

Dari hasil data tersebut diatas, ditemukan angka kunjungan mahasiswa ke perpustakaan baik perpustakaan unit maupun perpustakaan pusat yang tercatat dalam data e-Lib. Berdasarkan data 8 bulan mulai september 2013-April 2014, maka jumlah total pengunjung adalah 20.515 mahasiswa. Sehingga rata rata kunjungan setiap hari di perpustakaan pusat UMY dari total 16.281 mahasiswa adalah 101,5 mahasiswa. Pengunjung perpustakaan Fakultas Agama Islam rata rata setiap harinya 13,27 orang, Fakultas Hukum 13,24 orang dan Fakultas Teknik 30,12 orang. Sedangkan untuk program studi yang lainnya, angka yang kecil bukan berarti tidak pernah dikunjungi, akan tetapi lebih kepada karena petugasnya tidak mewajibkan mahasiswa absen melalui e-lib karena bukan menjadi tugas utamanya. Bahkan beberapa perpustakaan unit kerja yang lainnya tidak menyediakan komputer khusus untuk mahasiswa yang masuk. Selain itu UMY menyadari penuh bahwa mahasiswa kini mengakses informasi tidak hanya melalui perpustakaan, akan tetapi lebih kepada informasi yang diakses melalui internet.

Riset pasar yang dilakukan perpustakaan terhadap kebutuhan masing masing mahasiswa terhadap layanan perpustakaan terbagi menjadi beberapa

pokok masalah, diantaranya peningkatan jumlah buku, penyesuaian koleksi buku dengan buku yang digunakan oleh dosen, penataan koleksi disesuaikan dengan katalog buku, peningkatan bandwidth internet hotspot kampus hingga pemberian materi pelatihan akses e-jurnal lebih dini.

Berikut ini beberapa kebutuhan mahasiswa terhadap perpustakaan pusat UMY.

“Lokasi perpustakaan yang kurang strategis, sebaiknya berada dilantai dasar dan tidak menjadi satu dengan gedung kuliah :)”

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Ahmad Hidayat pada tanggal 24 Februari 2014)

“Buku di perpustakaan UMY lebih lengkap lagi dan bukunya lebih lama jika dibandingkan perpustakaan UII yg baru tutup jam 21.00”

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Gilang Yudha Wirawan pada tanggal 24 Februari 2014)

“Sosialisasi mengenai perpustakaan UMY lebih ditingkatkan, sehingga mahasiswa-mahasiswa dapat lebih mengenal perpustakaan dan menjadikan perpustakaan sebagai sumber data untuk membantu proses pembelajaran perkuliahan.”

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Ojha Dalle pada tanggal 1 Maret 2014)

“Penamaan buku dan peletakannya masih membingungkan. Sering kali saya sebagai pengunjung perpustakaan kesulitan dalam mencari buku yang saya butuhkan. Harapannya ada tindakan khusus untuk mengatasi permasalahan tersebut”.

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Sri Patmawati pada tanggal 2 Maret 2014)

“Perpustakaan UMY menambah koleksi bukunya dan juga menambah sosialisasi-sosialisasi seperti ini agar mahasiswa dapat benar benar mendapatkan haknya sebagai mahasiswa UMY”.

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Hendrawan Dwi S. pada tanggal 1 Maret 2014)

Dari hasil wawancara tersebut disimpulkan bahwa masih ada kebutuhan mahasiswa yang belum dapat dipenuhi oleh perpustakaan. Hal ini meliputi lokasi, koleksi, manajemen koleksi dan sosialisasi perpustakaan. Beberapa pembenahan yang dilakukan oleh perpustakaan untuk peningkatan layanan masih belum sepenuhnya dirasakan oleh mahasiswa.

Kepedulian dan perilaku mahasiswa terhadap perpustakaan juga menjadi bagian dari riset pasar yang dilakukan. Dilihat dari jumlah mahasiswa yang masuk ke perpustakaan pusat setiap harinya, sangat sedikit dibandingkan jumlah mahasiswa UMY secara keseluruhan. Adanya perpustakaan program studi di masing masing program studi juga mengakibatkan kurangnya jumlah kunjungan mahasiswa ke perpustakaan pusat. Sebagai contoh, mahasiswa program studi komunikasi akan lebih sering berkunjung ke perpustakaan program studinya, hal ini dikarenakan lokasinya ada di sekitar tempat kuliah dan buku yang disediakan juga sudah sangat sesuai dengan kuliahnya.

Disamping itu dapat dilihat perilaku mahasiswa yang masuk ke perpustakaan pusat di bagian repository dan jurnal, 90% diantaranya adalah mahasiswa yang sedang mengerjakan skripsi. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah pengerjaan skripsi juga untuk meningkatkan konsentrasi ketika mengerjakan skripsi. Diantara mahasiswa yang diwawancara menyampaikan:

“kalau di perpustakaan ngerjain skripsinya, bikin konsentrasinya full soalnya atmosfernya bikin pengen cepet lulus”

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Restu pada tanggal 3 Maret 2014)

“suka ngerjain disini karena sepi dan banyak referensi skripsi jadi bikin lebih fokus ngerjain dan gampang kalo nyari referensi”

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Viya pada tanggal 16 Maret 2014)

“saya ingin menambah referensi bahan bacaan dan disini dapat membandingkan hasil-hasil penelitian/karya tulis ilmiah dari peneliti sebelumnya”

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Novega pada tanggal 17 Maret 2014)

“Karena disini terkumpul banyak skripsi terdahulu sehingga memudahkan mahasiswa mencari contoh/referensi skripsi yang baik terutama referensi referensi penulisan BAB 1 sebagai kerangka utama skripsi”

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Desi Kemalasari pada tanggal 17 Maret 2014)

Dari hasil wawancara kepada mahasiswa yang datang ke perpustakaan di bagian repositori dan jurnal, dapat disimpulkan bahwa ruang repositori dan jurnal suasananya sangat membantu untuk bisa segera menyelesaikan skripsi maupun tesis mahasiswa. Koleksi skripsi dan jurnal membantu mahasiswa menyusun penelitiannya.

Ruang belajar lantai dua perpustakaan pusat tidak pernah sepi. Kursi yang jumlahnya lebih dari 150 selalu penuh dan ramai, lokasinya menyatu dengan fotocopi dan kantin. Hal tersebut menjadi daya tarik tersendiri bagi mahasiswa untuk berdiskusi, mengerjakan tugas bersama atau bahkan sekedar menghabiskan waktu istirahat sambil makan sebelum waktu untuk kuliah berikutnya. Ketika ditanyakan apa saja yang membuat mahasiswa betah disana, berikut jawabannya:

“Disini dekat kantin, ada meja luas, kursi nyaman, ada wifi dan nggak panas”

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Kikin pada tanggal 17 Maret 2014)

“Karena tempatnya nyaman untuk belajar, dekat dengan kantin dan juga dekat dengan kelas perkuliahan”

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Kharisma pada tanggal 17 Maret 2014)

“Karena ada akses wifi yang cepet, ada tempat duduk dan meja dan ada kantin kecilnya, ditambah ruangnya gak terlalu panas”.

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Maya pada tanggal 17 Maret 2014)

Dari hasil wawancara tersebut, ruang belajar di perpustakaan lantai 2 ini menjadi pilihan untuk belajar, karena tempatnya dianggap nyaman. Ruang belajar ini juga dapat digunakan oleh mahasiswa dengan bebas, untuk berdiskusi, mengerjakan tugas bahkan juga sekedar istirahat.

Dalam melakukan penelitian pasar, perpustakaan UMY juga mencari informasi bagaimana mahasiswa sebagai pemanfaat utama layanan perpustakaan mengetahui dan kemudian memanfaatkan perpustakaan lagi. Selama ini tingkat kehadiran mahasiswa ke perpustakaan sekarang ini menjadi kunci utama untuk menentukan jumlah pemanfaat layanan perpustakaan. Akan tetapi setelah dilakukan pembenahan IT perpustakaan UMY dengan E-Lib dan juga pengaktifan website perpustakaan, maka mahasiswa tidak lagi diharuskan datang ke perpustakaan ketika akan meminjam buku dan melihat koleksi apa saja yang disediakan.

Pelatihan pengaksesan jurnal on-line mulai digiatkan sejak bulan Oktober 2013 di perpustakaan UMY. Sejak saat itu tingkat kehadiran secara fisik tidak bisa dijadikan ukuran lagi untuk menghitung angka kunjungan mahasiswa ke perpustakaan. Ketika mahasiswa telah mengakses jurnal online dari hasil pelatihan yang telah diberikan, maka mahasiswa tersebut dianggap telah

berkunjung ke perpustakaan. Hingga saat ini sudah lebih dari 1000 (seribu) mahasiswa yang mengikuti pelatihan ini baik dari mahasiswa Diploma (D3), Sarjana (S1), maupun Pasca Sarjana (S2 dan S3). Adapun tanggapan mahasiswa terhadap pelatihan ini diantaranya sebagai berikut:

“Sangat membantu sekali tapi masih sedikit bingung tentang pemilihan key untuk pencarian sebuah materi karena terlalu banyak data, mungkin selanjutnya dapat diberikan tips cara menyortir data atau menyeleksi data agar sesuai dengan materi yang dicari”.

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Sri Patmawati pada tanggal 2 Maret 2014)

“Materi tadi sungguh memberikan saya gambaran lembaran baru yang luar biasa dalam mencari sumber ilmu ataupun referensi yang berbasis pada akademis”

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Eko Sumanjaya pada tanggal 1 Maret 2014)

“Pemberian informasi tata cara ini sangat memudahkan kami untuk mencari literatur-literatur ke depannya nanti, namun perpustakaan online yang lengkap kebanyakan masih menggunakan buku atau jurnal yang berbahasa Inggris”

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Ardhy Zainuddin pada tanggal 5 Maret 2014)

“Pelatihan ini sangat penting untuk kami mahasiswa S3 agar disertasi kami bagus, seharusnya menjadi program wajib bagi mahasiswa pasca sarjana”

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Robi Indragiri pada tanggal 21 April 2014)

Dari hasil wawancara tersebut, pelatihan akses jurnal sangat membantu mahasiswa. Mahasiswa ketika mengikuti pelatihan ini menyatakan bahwa baru tahu kalau perpustakaan juga menyediakan informasi yang menarik. Penyediaan informasi yang semakin beragam dirasakan masih kurang sosialisasinya sehingga

tidak banyak mahasiswa yang tahu bahwa perpustakaan tidak hanya menyimpan buku.

Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan juga menjadi tolak ukur dalam melakukan riset pasar terhadap perpustakaan. Pada saat pelaksanaan pelatihan akses e-journal, perpustakaan mengirimkan materi pelatihan melalui alamat email mahasiswa dengan disertai beberapa pertanyaan mengenai program perpustakaan. Mengenai tingkat kepuasannya, tidak secara baku disampaikan mereka puas, akan tetapi dengan hanya beberapa jawaban yang masuk menunjukkan tidak semua mahasiswa memperdulikan pertanyaan yang telah diberikan. Dan jawaban yang diberikan adalah dari mahasiswa yang tertarik sekali dengan pelatihan tersebut, lainnya tidak peduli atau bahkan merasa tidak penting menjawab pertanyaan tersebut.

Apa yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat menggambarkan posisi perpustakaan di mata pengguna utamanya. Perpustakaan berada posisi yang dibutuhkan atukah tidak. Layanan literasi informasi menjadi sangat strategis sebagai layanan terbaru perpustakaan, keberadaannya sudah mulai dikenal mahasiswa. *Word of Mouth* yang dilakukan oleh mahasiswa yang telah mengikuti pelatihan juga menjadi bukti bahwa layanan ini sangat mengena pada mahasiswa.

Layanan Muhammadiyah *Corner*, *American Corner* dan Warung Perancis juga banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa, meskipun peminatnya tertentu karena koleksinya berbahasa asing yaitu Arab, Inggris dan Perancis. Layanan spesifik sangat membantu mahasiswa dengan penyediaan koleksi khususnya. Sebagai

layanan spesifik, *American Corner* dan Warung perancis yang bekerjasama dengan kedutaan besar Amerika dan Perancis sering mengadakan event yang sangat menarik untuk dihadiri oleh mahasiswa. Sering kali acara tersebut tidak berhubungan dengan perpustakaan secara langsung akan tetapi lebih pada memperkenalkan seni dan budaya kedua negara tersebut. Beberapa acara yang pernah dilakukan misalnya pemutaran film, peringatan hari kemerdekaan Amerika, konser musik dan lain sebagainya.

Layanan perpustakaan yang lainnya seperti peminjaman buku, fotocopy dan kafeteria, dan internet berjalan seperti biasanya. Dengan penambahan fasilitas AC sejak satu tahun yang lalu, tingkat kunjungan ke perpustakaan meningkat. Kenyamanan tempat dan ruang baca menjadi daya tarik khusus bagi mahasiswa untuk mengunjungi perpustakaan.

Menurut pengamatan penulis, perpustakaan UMY telah berusaha meningkatkan pelayanannya dua tahun ini dengan sangat baik. Memberikan layanan jasa informasi untuk kepuasan mahasiswa menjadi tujuan utama pemberian layanan ini. Perbaikan layanan di bidang sarana dan prasarana selalu ditingkatkan, demikian juga pelayanan dari stafnya. Rotasi internal pegawai perpustakaan dilakukan agar pegawai memiliki rasa empati terhadap pekerjaan orang lain, meskipun pekerjaan khusus hanya dapat dilakukan oleh orang tertentu dengan kompetensi tertentu pula.

Mahasiswa UMY sebagai pengguna utama menjadi rujukan dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja perpustakaan dan stafnya. Sebagian mahasiswa merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan

sebagian lagi tidak, hal ini diperoleh dari mahasiswa yang telah datang ke perpustakaan. Bagaimana dengan mahasiswa yang tidak pernah berkunjung ke perpustakaan? Perlu dilakukan koordinasi dengan pihak fakultas dan dosen agar semua mahasiswa bisa ikut merasakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

Pentingkah perpustakaan untuk mahasiswa? Andaikan pertanyaan tersebut diberikan, pasti jawabannya adalah iya. Tapi apakah mahasiswa pernah datang ke perpustakaan dan merasa penting menikmati layanannya? Jawabannya ternyata beragam. Selain karena ada internet dan lokasi yang jauh dari tempat kuliah, ada mahasiswa yang berterus-terang menjawab malas membaca. Apapun alasannya perpustakaan UMY berusaha untuk melakukan perbaikan layanan.

Perpustakaan disadari semua orang sangat penting keberadaannya. Kesalahan sejarah mengenai pemilihan staf yang ditugaskan di perpustakaan tidak dapat dijadikan alasan ketika perpustakaan menginginkan berubah. Resiko dari hal tersebut adalah perpustakaan UMY harus menonjolkan layanan unggulannya sehingga sivitas akademika akan terfokus bahwa perpustakaan UMY sudah baik.

3 (tiga) layanan unggulan saat ini adalah Muhammadiyah Corner, perpustakaan terintegrasi melalui website dan e-lib serta pelatihan penelusuran jurnal on-line. Layanan unggulan inilah yang akan membuat perpustakaan penting di mata sivitas akademika UMY. Sedangkan kekurangan yang ada akan diselesaikan dan diperbaiki secara internal perpustakaan agar *image* perpustakaan di hadapan mahasiswa, dosen dan pegawai akan selalu baik sehingga setiap orang berkeinginan untuk menikmati layanan yang disediakan perpustakaan UMY.

C. Marketing Mix

Dalam menentukan rencana pemasaran, maka perpustakaan menerapkan bauran pemasaran yang lebih dikenal dengan 4Ps, yaitu *Product*/produk, *Price*/harga, *Place*/tempat dan *Promotion*/promosi.

1) *Product*/Produk

Produk perpustakaan adalah jasa informasi yang disediakan oleh perpustakaan UMY disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Beberapa pengembangan perpustakaan dilaksanakan dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan pemustakanya. Perpustakaan UMY menyadari bahwa produk layanan yang disediakan oleh perpustakaan adalah layanan jasa, sehingga produk yang disediakan tidak dibeli secara langsung. Hal ini menyebabkan layanan pegawai perpustakaan sangat besar perannya dalam menentukan mahasiswa akan kembali lagi ke perpustakaan atau tidak.

Selain itu produk yang dimaksud adalah layanan jasa untuk pengguna yang disediakan oleh perpustakaan seperti jasa sirkulasi, jasa informasi serta jasa pendidikan pengguna. Jasa sirkulasi adalah salah satu jasa utama yang diberikan oleh perpustakaan kepada para pengguna yaitu peminjaman, pengembalian dan perpanjangan. Bahan yang dapat dipinjamkan adalah buku teks dan buku wajib. Bahan literatur kelabu seperti hasil tugas akhir mahasiswa (skripsi, tesis dan disertasi) dan hasil penelitian dosen, terbitan berkala, majalah terjilid, bahan rujukan dapat dibaca oleh mahasiswa akan tetapi tidak boleh dipinjam.

Jasa informasi yang dapat diberikan kepada pengguna perpustakaan diantaranya adalah jasa rujukan yaitu untuk mendapatkan informasi rujukan. Jasa informasi yang lainnya adalah jasa penyusunan bibliografi, indeks, abstrak, penelusuran dan bibliografi, jasa kesiagaan informasi mutakhir, jasa penyebaran informasi terseleksi, jasa informasi kilat yaitu pemberian daftar isi suatu terbitan berkala, dan jasa silang layan yaitu perolehan informasi dari perpustakaan lain.

Jasa informasi berikutnya adalah pendidikan kepada pengguna yaitu memperkenalkan kepada pengguna seluruh informasi tentang jasa dan fasilitas perpustakaan agar pengguna dapat memanfaatkannya dengan efisien dan efektif. Jasa pendidikan pengguna dilakukan secara berkala dan tidak hanya untuk mahasiswa baru saja karena fasilitas yang disediakan selalu meningkat. Jasa pendidikan juga dilakukan dengan cara tatap muka langsung maupun tidak langsung yaitu melalui selebaran yang disediakan.

Keramahan pegawai perpustakaan dalam melayani mahasiswa menjadi hal utama yang menjadi perhatian perpustakaan UMY dalam penyediaan produk jasa. Beberapa pegawainya sangat ramah tetapi beberapa yang lain juga terkesan sinis. Selain keramahan pegawai, kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa juga penting, misalnya menanyakan apa yang dicari atau yang dapat dibantu ketika mahasiswa terlihat bingung mencari sesuatu. Dalam wawancara dengan mahasiswa pengunjung perpustakaan ditemukan pernyataan sebagai berikut:

“Di perpustakaan pusat pegawainya ramah ramah, cuman kadang ada bapak yang agak ketus, satu aja sih, trus kayaknya kalau minta bantuan sering yang dilayani hanya yang kenal dekat saja kalau yang baru datang dan belum terlalu kenal bapaknya agak cuek trus nggak seramah sama

yang sudah sering datang ke perpustakaan, untungnya saya rajin, kalo yang rajin nggak khan kasihan”

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Sakina tanggal 20 Maret 2014)

2) *Price/Harga*

Harga adalah nilai jasa yang ditawarkan. Jumlahnya sangat bergantung kepada waktu, tenaga, dana yang disediakan. Harga yang dimaksud dalam layanan perpustakaan juga dapat berarti keaktualan informasi, relevansi informasi serta nilai informasinya. Informasi yang disediakan oleh perpustakaan haruslah yang terbaru. Buku koleksi terbaru perpustakaan yang dibeli diharuskan adalah terbitan tahun yang sama ataupun sebelumnya. Hal ini mengantisipasi perkembangan ilmu yang sangat pesat.

Relevansi informasi ditangkap oleh perpustakaan UMY dengan menyediakan koleksi yang sesuai dengan program studi yang ada di UMY. Jumlah koleksi yang ada juga ditingkatkan dengan memperhatikan pada program studinya. Kepala Perpustakaan UMY, Lasa, HS. dalam wawancara yang dilakukan:

“Saat ini ada beberapa program studi baru di UMY, oleh karena program studinya baru, otomatis buku yang disediakan oleh perpustakaan juga belum terlalu banyak, untuk itu konsentrasi pembelian buku mengarah kepada prodi tersebut, misalnya koleksi untuk program studi bahasa Arab dan bahasa Jepang, sedangkan untuk ekonomi dan HI karena sudah terlalu banyak untuk sementara pembelian buku di perpustakaan pusat dihentikan”

(Wawancara pada tanggal 15 Maret 2014)

Dalam rangka pembinaan dan pengembangan koleksi perpustakaan, Kepala perpustakaan UMY dibantu oleh tim pengembangan koleksi melakukan

kegiatan sebagai berikut: menyusun rencana pengembangan koleksi, menetapkan kriteria seleksi bahan perpustakaan, alokasi dana, menyediakan dan mengedarkan alat bantu seleksi, merancang mekanisme yang efektif untuk mendapatkan dan menyalurkan permintaan koleksi dari semua kelompok pengguna serta menetapkan jadwal pertemuan berkala. Alat bantu seleksi yang digunakan adalah resensi, daftar tambahan/perolehan buku dari perpustakaan lain, katalog penerbit, dan bibliografi. Pemilihan koleksi juga harus berpedoman pada kurikulum program studi, silabus mata kuliah/satuan acara perkuliahan dan permintaan pengguna.

Keaktualan informasi dan nilai informasi inilah yang menjadi dasar perpustakaan UMY mengadakan pelatihan penelusuran jurnal online. Dengan hal ini mahasiswa yang akan mengerjakan tugas kuliah maupun mengerjakan skripsi/tesis dan disertasi dapat menggunakan hasil penelitian terbaru yang dapat diakses melalui jurnal internasional. Belum banyak mahasiswa yang tahu bagaimana cara menelusur dan dimana alamat penyedia informasi yang diakui secara akademis. Selain itu banyak sumber informasi yang ada di perpustakaan lain juga dapat ditelusur untuk membuka pemahaman mahasiswa lebih luas.

Banyaknya jurnal yang dapat diakses melalui internet belum kemudian membuat perpustakaan UMY melanggan Jurnal Internasional secara khusus. Hal tersebut dikarenakan atmosfer di UMY dalam pengaksesan jurnal belum banyak. Hal ini dibuktikan dengan belum banyaknya sumber referensi dalam daftar pustaka skripsi maupun tesis berasal dari jurnal.

Perpustakaan UMY belum melanggan jurnal internasional sendiri. Hal tersebut dilakukan dengan alasan karena selain harganya yang mahal, yang lebih diutamakan saat ini adalah mensosialisasikan pemanfaatan jurnalnya terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lasa HS.:

“Kelak, ketika atmosfer akademis UMY sudah kepada jurnal, mungkin kita akan berfikir untuk berlangganan jurnal on-line sendiri. Anggarannya kham besar, sementara pemanfaatannya belum banyak, jadi sementara mahasiswa diajari caranya mengakses jurnal yang dilanggankan oleh dikti dan perpustakaan nasional dulu, ditambahi dengan jurnal yang gratis”.
(Wawancara pada tanggal 15 Maret 2014)

Berkaitan dengan harga atau anggaran yang harus disediakan oleh perpustakaan untuk pengadaan koleksi maka koleksi yang disediakan tidak semuanya adalah melalui pembelian, akan tetapi juga melalui tukar menukar dan hadiah. Pembelian dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Rasio judul dan eksemplar disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan kebijakan perguruan tinggi. Tukar menukar dapat dilaksanakan dengan perpustakaan lain apabila ada kecocokan antara bahan yang akan ditukarkan. Koleksi yang dapat digunakan untuk tukar menukar adalah karya akademis setempat atau koleksi yang eksemplarnya berlebih.

Koleksi yang berasal dari hadiah dapat diterima apabila memenuhi kriteria seleksi dan tidak disertai syarat yang mengikat. Selain itu hadiah juga dapat berupa uang yang khusus untuk membeli koleksi perpustakaan. Hadiah juga dapat diperoleh melalui kerjasama dengan pihak lain baik dari luar maupun dalam negeri. Di UMY, koleksi perpustakaan yang murni berasal dari hadiah adalah

koleksi *American Corner* yang berasal dari Kedutaan Besar Amerika Serikat, Warung Perancis yang berasal dari Kedutaan Besar Perancis, serta Muhammadiyah *Corner* yang berasal dari kantor Majelis Informasi dan Pustaka PP Muhammadiyah.

3) *Place/Tempat*

Place yaitu tempat untuk mengakses informasi yang disediakan sehubungan dengan fisik perpustakaan, seperti kenyamanan ruangan, interior dan fasilitas komputer dan lain sebagainya. Semenjak ditata ulang, ruang perpustakaan UMY di lantai 3 sudah semakin nyaman. Di perpustakaan lantai 3 ini terdapat ruang kantor pimpinan dan staf administrasi, ruang Muhammadiyah *Corner*, ruang komputer, dan ruang koleksi buku. Penempatan ruang baca yang berada didekat jendela diharapkan dapat menghemat biaya listrik karena ruang baca sudah cukup terang dengan menggunakan cahaya matahari. Selain itu ruangan terlihat lebih lapang dan nyaman. Penambahan komputer OPAC juga menyebabkan antrian di perpustakaan ketika mencari buku tidak lagi terjadi. Penambahan fasilitas AC membuat ruangan buku dan ruang baca menjadi lebih dingin, akan tetapi dengan ruangan yang sedemikian luas, masih belum cukup dingin.

Perpustakaan Pusat lantai 2 terdiri dari ruang repository dan jurnal, *American Corner* dan *Perancis Corner*, layanan fotocopy dan kafetaria. Kenyamanan di ruang repository dan jurnal karena tempatnya dingin dan tenang, sehingga mahasiswa bisa lebih konsentrasi ketika mengerjakan skripsi dan

tesisnya. Sedangkan di kafetaria, mahasiswa merasa nyaman karena mereka dapat berdiskusi sekaligus makan.

Kenyamanan ruangan di perpustakaan pusat ini berusaha untuk selalu ditingkatkan. Untuk saat ini yang dirasakan adalah kurang luasnya perpustakaan pusat, koleksinya bertambah akan tetapi ruangnya berkurang. Diharapkan pada tahun 2015, lantai 2 gedung perpustakaan yang saat ini ditempati bersama dengan kantor Lembaga Pengembangan Pendidikan, Penelitian dan Pengembangan Masyarakat (LP3M) sepenuhnya menjadi perpustakaan. Hal ini untuk mengantisipasi makin naiknya pengunjung perpustakaan di tahun yang akan datang dengan peningkatan sejumlah fasilitas di perpustakaan pusat.

UMY telah mengupayakan meningkatkan kekuatan hotspot di lingkungan kampus, akan tetapi hal yang masih dirasa kurang karena di beberapa titik di perpustakaan sinyal internet belum kuat. Perpustakaan sebagai tempat untuk mencari informasi baik tercetak maupun dunia maya, seharusnya mengutamakan kecepatan akses internet, akan tetapi pemasangan penguat sinyal di UMY tetap tidak bisa menembus perpustakaan. Kendala yang dihadapi perpustakaan juga sarana komputer internet yang dapat digunakan oleh mahasiswa belum mencukupi, baru ada 10 komputer di lantai 3 dan 2 komputer di lantai 2. Pengajuan tambahan fasilitas telah dilakukan akan tetapi hingga saat ini konsentrasi dana pengembangan kampus masih pada pembangunan rumah sakit dan gedung pasca sarjana, sehingga belum dapat dipenuhi.

4) *Promotion/Promosi*

Promotion adalah salah satu aspek untuk mencapai tujuan pemasaran. Promosi sering diartikan sebagai media untuk memperkenalkan perpustakaan kepada pengguna ataupun calon pengguna. Promosi perpustakaan tidak sekedar memberikan informasi tetapi juga mendidik dan menghibur. Tujuan utama promosi adalah untuk membujuk, mempengaruhi, dan mengundang orang untuk menggunakan atau meningkatkan penggunaan suatu produk yang telah dibuat kepada masyarakat luas (pengguna), dengan harapan mereka dapat mengetahui dan memahami, sehingga dapat memanfaatkan produk yang akan dikenalkan.

Promosi yang telah dilakukan oleh perpustakaan UMY adalah pembuatan pembatas buku, buku panduan, leaflet, banner, spanduk dan website yang menarik. Promosi lain yang dapat dilakukan adalah dalam bentuk pemberian pendidikan bagi pemakai maupun perpustakaan lain, hal ini dimaksudkan agar perpustakaan dapat dikenal dengan lebih baik.

Berikut ini adalah beberapa media promosi yang dimiliki oleh perpustakaan UMY:

a. **Brosur Perpustakaan**

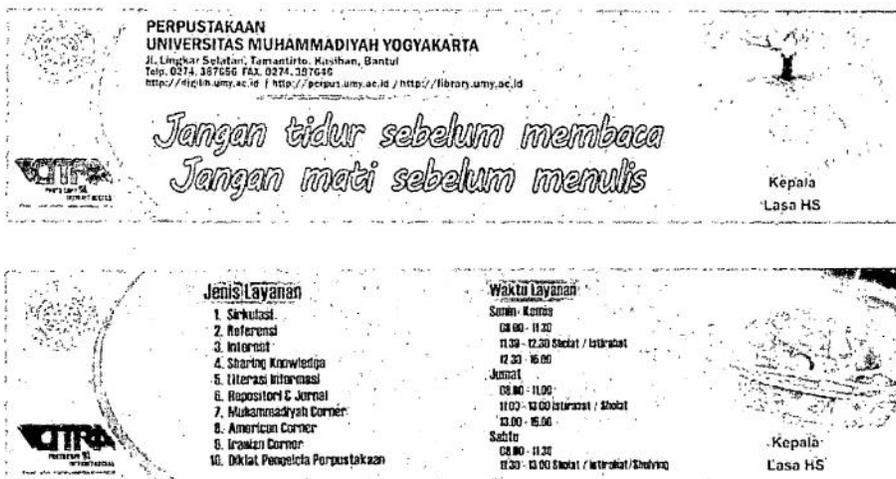
Informasi yang terdapat dalam brosur perpustakaan antara lain jenis koleksi, petunjuk penelusuran informasi dan koleksi jurnal online, fasilitas serta kegiatan yang dilakukan secara rutin di perpustakaan UMY. Brosur dibuat dengan menggunakan bahasa yang sederhana dan menambahkan gambar mahasiswa UMY yang berprestasi agar mahasiswa tertarik untuk datang ke perpustakaan.

Brosur yang dibuat Brosur ini dibagikan kepada mahasiswa yang datang ke perpustakaan dan tamu yang berkunjung ke UMY.

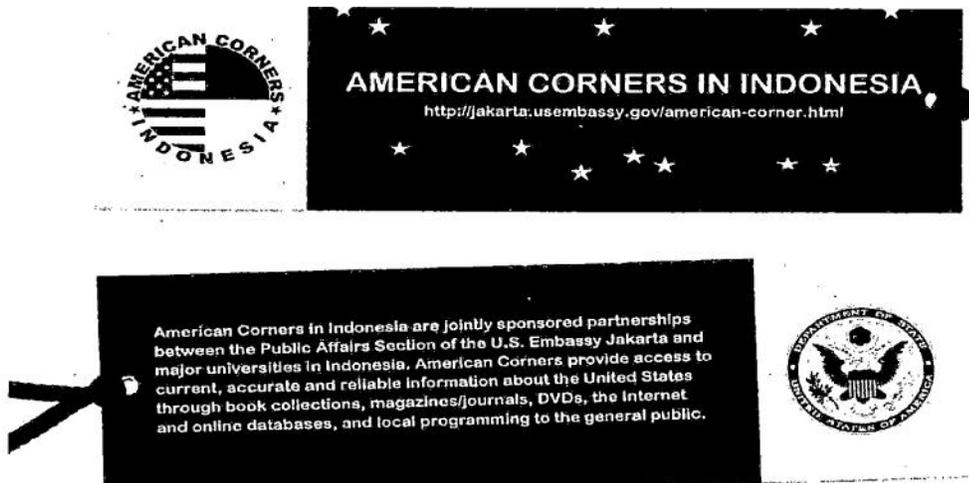


Gambar 3: Brosur perpustakaan

b. Pembatas Buku



Gambar 4: Pembatas buku perpustakaan UMY



Gambar 5: Pembatas buku *American Corner*

Pembatas buku dibuat sebagai bentuk ajakan kepada mahasiswa agar dapat membaca setiap hari dan memotivasi untuk sering menulis. Pembatas buku diberikan kepada siapa saja yang datang ke perpustakaan dan dibagikan ketika ada acara baik di lingkungan UMY maupun di luar lingkungan UMY.

c. Buku Panduan Perpustakaan

Perpustakaan UMY ketika tahun 2006 telah membuat buku panduan perpustakaan dalam jumlah yang sangat besar. Isi yang termuat didalamnya hingga kini masih bisa diberlakukan, sehingga sampai saat ini masih layak untuk dibagikan hanya beberapa hal yang diedit. Adapun isi dalam buku panduan tersebut adalah informasi mengenai aturan perpustakaan, jam layanan, persyaratan menjadi anggota, fasilitas, penelusuran jurnal, jenis koleksi, tata tertib dan lain lain.



Gambar6: Buku panduan perpustakaan

d. Pengumuman Pelatihan Literasi melalui TV Akademik UMY

Sebagai layanan terbaru dari perpustakaan, perlu adanya media yang menginformasikan pelatihan ini agar mahasiswa dapat memanfaatkannya. Peningkatan jumlah peserta pelatihan akses e journal tersebut membawa konsekuensi baru yaitu penambahan trainer di bidang pelatihan jurnal online. Pengumuman ditayangkan di televisi milik Biro Akademik yang berfungsi sebagai tempat pengumuman jadwal dan tempat kuliah. Televisi tersebut dipasang di setiap lantai di setiap gedung kuliah. Pengumuman perpustakaan yang berkaitan dengan pelatihan akses e-journal ditayangkan ketika jadwal kuliah sudah mulai.

PENGUMUMAN Dari
Perpustakaan Pusat UMY

ANDA BINGUNG
Mencari Sumber Informasi untuk
mengerjakan Tugas Kuliah
Mencari Bahan untuk Tinjauan
Pustaka dalam Skripsi dan Tesis

IKUTI
Pelatihan Penelusuran
Jurnal On-Line

**INFO DAN
PENDAFTARAN**

Ibu Novy
Ruang Repositori dan Jurnal
Perpustakaan Pusat UMY
Gd. D lantai 2
Sms: 0878 3865 8284
Email: perpusumy@gmail.com
GRATIS !!!

Hari Rabu: 09.00-11.30 WIB
Hari Sabtu: 09.00-11.30 WIB

Gambar 7: Info pelatihan di TV akademik

e. Banner Akses Informasi Pengenalan Website Perpustakaan

Laman website perpustakaan UMY yang terbaru dipromosikan melalui banner yang dicetak dan ditempatkan di beberapa titik penting di UMY. Beberapa banner ditempatkan berpindah agar semua mahasiswa dapat membaca dan kemudian mengakses website tersebut. Disamping itu diharapkan timbul rasa peduli dan penasaran mahasiswa untuk dapat berkunjung ke perpustakaan.

Sosialisasi website perpustakaan, layanan perpustakaan dan link perpustakaan lain juga dilaksanakan ketika mahasiswa mengikuti pelatihan akses e-journal. Diperoleh hasil bahwa tidak banyak yang mengenal dan bahkan baru tahu kalau perpustakaan itu menarik ketika mengikuti pelatihan

g. *Press Release*

Selain melakukan promosi internal untuk mahasiswa UMY, perpustakaan juga melakukan kerjasama dengan media cetak, *online* dan radio untuk penayangan berita kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan. Perpustakaan membuat *press release* dan mengirimkannya ke Biro Humas dan Protokol UMY yang kemudian dikirimkan kepada wartawan relasi UMY (contoh terlampir).

h. Unggah Mandiri Berita dalam Website

Perpustakaan UMY juga menunggah kegiatan perpustakaan ke dalam website perpustakaan yaitu library.umy.ac.id, website UMY yaitu www.umy.ac.id serta website Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah DIY melalui Jogja Library for All yaitu www.jogjalib.com. Hal tersebut dianggap penting untuk menunjukkan eksistensi perpustakaan UMY di mata masyarakat luas.



Gambar 9: Website www.library.umy.ac.id



Gambar 10: Website www.jogjalib.com

Tanggapan mahasiswa terhadap promosi yang telah dilakukan oleh perpustakaan mayoritas menjawab belum pernah melihat materi promosinya. Adapun beberapa mahasiswa yang diwawancarai mengenai promosi perpustakaan menyampaikan sebagai berikut:

”Banyakin promosi tentang Perpustakaan itu sendiri.. banyak media di kampus yang bisa digunakan, tapi kalau bisa jangan di tempel di dinding mba, soalnya menurut pengalaman sehari hari jarang mahasiswa yang mau membaca mading, baik saat mau masuk kelas, ataupun setelah keluar dari kelas... jadi sebaiknya promosikan perpustakaan UMY melalui media monitor / LCD TV yang biasa nya hanya digunakan sebagai info jadwal saja”

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Angga Faadhila pada tanggal 24 Februari 2014)

“Untuk masalah sosialisasi dan promosi selama saya kuliah di umy, baru tadi ada sosialisasi. entah saya pribadi yang tidak tau apakah sosialisasi tentang perpustakaan pernah dilakukan atau kah tidak saya kurang tahu. yang pastinya saya baru pertama kali tadi mendengar tentang sosialisasi tentang perpustakaan”.

(Wawancara dengan mahasiswa atas nama Sofian Buzy pada tanggal 24 Februari 2014)

Dari hasil penelitian hasil temuan dan tanggapan tersebut ditemukan perbedaan pendapat antara yang telah dilakukan oleh perpustakaan UMY dan yang diterima oleh mahasiswa, sehingga perlu dilakukan evaluasi dimana letak kesenjangan tersebut. Evaluasi yang dilakukan adalah kepada perencanaannya atau kepada pelaksanaannya.

Dari *marketing mix* yang dipaparkan ini, penulis menemukan bahwa perpustakaan UMY telah menyadari keterbatasan dalam hal sarana dan prasarana dan telah mengajukan rencana peningkatan pelayanan, akan tetapi dilakukan secara bertahap dan dapat dilihat hasilnya tidak dalam jangka waktu yang singkat. Universitas mempunyai skala prioritas dalam perkembangan UMY, meskipun perpustakaan UMY telah mendapat porsi khusus dan dirasa masih belum mencukupi, akan tetapi perpustakaan UMY yakin ketika semakin baik maka semakin diperhatikan oleh pimpinan universitas.

Promosi yang dilakukan oleh perpustakaan UMY sudah mencoba menggunakan beberapa media. Jika dilihat dari bukti otentik terhadap media promosi yang dilakukan, seharusnya sudah semakin banyak mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan. Akan tetapi ketika merujuk pada wawancara yang dilakukan kepada mahasiswa dan sebagian besar diantaranya merasa belum pernah menerima sosialisasi atau membaca promosi perpustakaan maka perpustakaan perlu mencari media lain yang lebih tepat. Promosi melalui pelatihan akses jurnal on-line menggugah mahasiswa untuk mencari informasi yang lebih tepat dan hal tersebut membuat mahasiswa paham bahwa perpustakaan menyediakan banyak layanan informasi bukan hanya peminjaman buku.

Peneliti juga menemukan bahwa pemasaran perpustakaan yang masuk ke dalam semua aspek seperti sumber daya manusia, sarana dan prasarana, jenis layanan dan lain-lain yang saling berkaitan. Perpustakaan UMY berusaha melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap layanan yang disediakan agar dapat memuaskan mahasiswa sebagai pemustaka utamanya.

D. *Implementation* atau pelaksanaan

Langkah yang dilakukan setelah menyelesaikan perencanaan strategis pemasaran adalah pelaksanaannya. Rencana Strategis perpustakaan Pusat UMY dibuat setiap satu tahun sekali. Hal ini agar dalam pelaksanaannya dapat berjalan dengan lebih teratur dan berkelanjutan. Rencana Strategis perpustakaan belum dibuat dengan standar Rencana Strategis 5 tahunan, sehingga lebih layak di sebut dengan program kerja tahunan.

Pelaksanaan program kerja tahunan yang dilaksanakan oleh perpustakaan menggunakan anggaran universitas dan anggaran perpustakaan. Anggaran universitas adalah anggaran yang disediakan oleh universitas untuk masing masing unit yang diajukan setiap tahunnya untuk pelaksanaan program kerja dalam satu tahun. Sedangkan anggaran perpustakaan murni diatur oleh perpustakaan yang berasal dari pembuatan kartu anggota dan denda keterlambatan pengembalian peminjaman buku. Meskipun menggunakan sistem anggaran berbasis kegiatan, dengan plafon yang diberikan universitas, maka perpustakaan UMY menjafankan beberapa program kerja menyesuaikan dengan jumlah anggarannya.

Beberapa program kerja dan pembelian alat kantor dapat dilaksanakan dengan menggunakan anggaran perpustakaan. Sedangkan untuk pembelian alat yang mahal seperti rak, AC dan komputer, perpustakaan UMY dapat mengajukan permohonan perlengkapan unit kerja kepada Badan Pembina Harian/yayasan (BPH UMY). Pelaksanaan program pengembangan SDM dengan mengirimkan tugas belajar pegawainya, perpustakaan mengajukan anggarannya kepada pimpinan universitas dan disetujui dengan anggaran pengembangan SDM universitas.

Pelaksanaan program kerja dengan menggunakan beberapa sumber anggaran ini sangat menguntungkan perpustakaan. Program kerja dapat dibuat semaksimal mungkin, sedangkan untuk penganggarannya dapat lebih luwes dari mana sumbernya. Akan tetapi apabila merujuk kepada Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah mengenai anggaran perpustakaan yang menyebutkan bahwa anggaran sekurang-kurangnya 5% dari total anggaran perguruan tinggi Muhammadiyah diluar gaji pegawai untuk pengembangan perpustakaan, maka anggaran keseluruhan yang telah dimanfaatkan oleh perpustakaan UMY tetap belum memenuhi standar tersebut.

Berikut ini adalah program kerja yang direncanakan oleh perpustakaan UMY dan teranggarkan melalui anggaran belanja Universitas di tahun 2013/2014. Rencana Kegiatan dalam setahun tersebut diatas telah disetujui oleh pimpinan universitas. Disana terdapat pula rencana output serta kapan rencana program kerja/kegiatan tersebut akan dilaksanakan. Hal ini dimaksudkan untuk membuat target pelaksanaan lebih jelas, selain itu untuk mempermudah proses evaluasi

kegiatan yang dilakukan dalam manajemen pemasaran selanjutnya yaitu controlling/pengawasan.

Tabel 8: Rencana Kegiatan Perpustakaan UMY

No	Nama Kegiatan	Uraian	Output	Waktu
1.	Peningkatan interaksi antara civitas akademika	Diskusi dan kajian buku secara rutin bagi dosen dan mahasiswa di perpustakaan	Terlaksana 12 kali setahun	1 sept-31 agustus 2014
2.	Pengadaan bahan pustaka cetak	Pembelian buku, melanggan jurnal ilmiah, dan jurnal terakreditasi	Terbelinya buku sebanyak 1000 judul @2eksemplar dan 50 judul jurnal terakreditasi	1 sept-31 agustus 2014
3.	Peningkatan partisipasi mahasiswa, dosen, dan karyawan	Pendidikan pemustaka bagi mahasiswa baru dan lama	Dilaksanakan untuk mahasiswa baru 1 minggu dan untuk mahasiswa lama berupa pelatihan akses database e-journal setahun 12 kali	1 sept-31 agustus 2014
4.	Pengadaan pelatihan, seminar dan workshop	Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan pengelola perpustakaan SLTA Muhammadiyah se- DIY dan Jawa Tengah	1 kali diklat	Mei 2014
5.	Pembayaran rekening majalah dan koran	Melanggan majalah dan surat kabar	Melanggan 10 judul majalah dan 3 surat kabar	1 sept-31 agustus 2014
6.	Reparasi dan pemeliharaan prasarana dan sarana perpustakaan	Memelihara sarana dan prasarana komputer buku dan sarana pendukung lainnya	Terpeliharanya sarana dan prasarana perpustakaan	1 sept-31 agustus 2014
7.	Pembinaan rohani staf dan keluarga	Pengajian bagi staf dan keluarga besar perpustakaan UMY	2 pengajian terlaksana	September 2013 dan juli 2014
8.	Pengiriman utusan ke seminar/workshop/lo kakarya/diskusi regional/dan nasional	Pengiriman staf untuk mengikuti seminar/diskusi dan lokakarya	Staf terkirim pada 5 seminar dalam kota dan 1 luar kota	1 sept-31 agustus 2014
9.	Pelatihan hard skill pegawai	Pelatihan pengelolaan perpustakaan se UMY, diklat teknik pengolahan dan entri data	1 kegiatan pelatihan dapat terlaksana	Desember 2013

10.	Pembuatan leaflet dan pamflet	mencetak leaflet dan panduan perpustakaan sebagai informasi bimbingan bagi pemustaka	Tercetaknya leaflet 400 lembar	September 2013
11.	Menyediakan layanan informasi dan bimbingan karir untuk mahasiswa	Perbaikan web perpustakaan dan pembekalan bagi mahasiswa	Optimalisasi pemanfaatan web perpustakaan	1 sept-31 agustus 2014
12.	Raker tengah tahun unit kerja	Rapat kerja tengah tahunan perpustakaan	RKTT terlaksana	Februari 2014
13.	Raker tahunan unit kerja	Rapat kerja tahunan perpustakaan	RKT terlaksana	Juli 2014
14.	Rapat pleno unit kerja pendukung	Rapat koordinasi internal perpustakaan	Mengadakan kerjabakti 2 bulan sekali dan rapat koordinasi tsetiap 1 bulan 1 kali	1 sept-31 agustus 2014
15.	Studi Banding ke perguruan tinggi dan institusi lain di dalam negeri	Studi banding ke perpustakaan perguruan tinggi lain	1 kali studi banding terlaksana	Februari 2014
16.	Menerima dan menjamu tamu	Menerima dan menjamu tamu dari perpustakaan universitas lain	10 kali menerima tamu dari perpustakaan lain	1 sept-31 agustus 2014
17.	Penyusunan Kurikulum Berbasis Kompetensi (untuk anggaran perpustakaan – seksi informasi spesifik)	Pengadaan seminar dan workshop	3 kali seminar nasional dan 2 workshop	1 sept-31 agustus 2014

Sumber: Perpustakaan UMY

Dalam pembuatan program kerja ini sebagian pegawai perpustakaan paham kemana arah perpustakaan akan berjalan, akan tetapi sebagian yang lain tidak tahu atau malah ada yang merasa tidak perlu tahu. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kelancaran jalannya organisasi perpustakaan ini.

Untuk perpustakaan unit kerja, meskipun koordinasi telah dilakukan oleh perpustakaan pusat, akan tetapi garis koordinasi berada di masing-masing fakultas. Hal ini sering menjadi kendala tersendiri bagi terwujudnya perpustakaan

terintegrasi terutama karena pekerjaan di perpustakaan belum menjadi tugas utama stafnya akan tetapi hanya sebagai pekerjaan sampingan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada staf perpustakaan (tidak bersedia disebutkan namanya) mengenai proses pelaksanaan pekerjaan, jawabannya adalah sebagai berikut:

“Kami sering tidak dilibatkan, bahkan ketika membeli buku, padahal kami jelas yang paham koleksi apa saja yang sudah tersedia, sehingga tak jarang buku yang tahun kemarin sudah dibeli, tahun ini dibeli lagi, kami ini hanya diminta mengolah buku dan melayani mahasiswa, nggak pernah diajak rembugan”.

(Wawancara pada tanggal 5 Maret 2014)

“Buku yang diharapkan oleh fakultas disediakan perpustakaan sering tidak pas, padahal sebenarnya perpustakaan sudah mengirim surat ke fakultas dan mencoba konfirmasi, tapi tanggapannya selalu lama, sehingga perpustakaan akhirnya mempunyai pertimbangan sendiri ketika akan melengkapi koleksinya”.

(Wawancara pada tanggal 19 Maret 2014)

“Kami ini nggak sempat lagi kalau harus mengerjakan perpustakaan, pekerjaan kami banyak, jadi perpustakaan hanya sampingan saja, kalo sedang selo”.

(Wawancara pada tanggal 20 Maret 2014)

“Terlalu berat apabila pelatihan akses e-journal hanya diampu oleh 1 trainer dari perpustakaan untuk semua mahasiswa UMY baik yang D3, S1, S2 dan S3, sebaiknya secepatnya dipilih teman-teman yang mau menjadi instruktur juga untuk ikut TOT”

(Wawancara pada tanggal 24 Maret 2014)

“Bekerja di perpustakaan itu enak, santai, mahasiswa dah bisa kok cari buku sendiri, semua informasi juga sudah ditulis, ya biar baca sendiri... wah kalau harus mikir yang internet wis nggak bisa nyambung mba, yang muda saja”

(Wawancara pada tanggal 19 Maret 2014)

Hal tersebut diatas menunjukkan dengan jelas di beberapa sisi staf perpustakaan berkomitmen tinggi untuk melakukan tugasnya, akan tetapi sebagian lainnya sudah tidak bersemangat. Hal ini membuat jalannya perpustakaan pincang, sehingga susah berlari.

Ketika diwawancara mengenai pemasaran perpustakaan UMY kepada staf perpustakaan (tidak mau disebutkan namanya), diperoleh beberapa jawaban diantaranya:

“Kalau yang namanya pemasaran itu khan yang pinter ngomong, ya dipilih saja orang-orangnya kemudian diberi tugas memasarkan perpustakaan”.
(Wawancara pada tanggal 12 Maret 2014)

“Pemasaran perpustakaan itu penting sekali, seharusnya sering dilakukan, agar perpustakaan menjadi bagian penting dari mahasiswa”.
(Wawancara pada tanggal 12 Maret 2014)

“Khan sudah membuat macam macam seperti brosur, leaflet, spanduk, jadi harusnya ya mahasiswa sudah banyak yang datang”.
(Wawancara pada tanggal 12 Maret 2014)

“Sebenarnya, keramahan pegawai itu menjadi alat pemasaran yang paling baik untuk perpustakaan, apalagi ditambah ketika ditanya mahasiswa macam-macam bisa menjawab, pasti mahasiswa itu besok datang lagi sama teman-temannya”.
(Wawancara pada tanggal 12 Maret 2014)

Dari beberapa jawaban tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian pegawai perpustakaan paham apa yang dimaksud dengan memasarkan layanan jasa perpustakaan, dan sebagian lagi tidak. Sehingga perlu diadakan pelatihan internal mengenai pemasaran perpustakaan.

Dalam pelaksanaan program kerja yang telah direncanakan oleh perpustakaan, peneliti menemukan bahwa terdapat kesenjangan pekerjaan yang sangat nyata. Sebagian pegawainya sangat sibuk akan tetapi sebagian yang lain sangat santai. Hal tersebut dikarenakan kompetensi pegawai tidak merata. Perlu adanya penambahan pegawai dengan kualifikasi pustakawan atau peningkatan kualitas dengan mengikutsertakan dalam pendidikan non formal. Permasalahan SDM sangat vital apalagi berhubungan dengan perkembangan layanan perpustakaan yang serba IT. Diharapkan dua tahun kedepan setelah pegawai perpustakaan yang sedang melanjutkan studi telah menyelesaikan studinya, kondisi perpustakaan UMY jauh lebih baik lagi. Disamping itu perpustakaan UMY akan selalu mengusulkan penambahan staf baru dengan kualifikasi pustakawan agar perkembangan perpustakaan tidak berjalan timpang.

Koordinasi yang dilakukan di perpustakaan setiap minggu sekali sangat baik, karena akan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dengan sangat cepat. Hal tersebut mengurangi kemungkinan terjadinya ketidakpuasan yang berakibat kasak-kusuk dibelakang dalam jangka waktu lama, karena akan mengurangi kekompakan dan kekeluargaan yang telah terbina dengan baik. Koordinasi juga dilakukan oleh perpustakaan pusat dengan perpustakaan unit kerja 2 (dua) bulan sekali untuk mengkoordinasikan perpustakaan terintegrasi yang diharapkan segera terwujud. Empati antar pegawai juga telah terbina dengan baik.

Dalam pelaksanaan pekerjaannya, ditemukan bahwa pegawai perpustakaan kurang berempati terhadap permasalahan yang dihadapi mahasiswa, sehingga

terkesan terlalu kaku dan sangat berdasarkan aturan baku. Ketidaknyamanan mahasiswa ketika menerima perlakuan pertama kali datang ke perpustakaan inilah yang sebenarnya membuat mahasiswa enggan untuk datang kembali ke perpustakaan. Pegawai perpustakaan kurang memposisikan dirinya sebagai pelayan mahasiswa, atau paling tidak menjadi teman, akan tetapi memposisikan sebagai orang tua yang harus dihormati dan mahasiswa harus mematuhi aturan yang berlaku. Hal ini bertentangan dengan prinsip layanan perpustakaan menurut Sutarno (2006: 34), dimana terdapat 3 (tiga) prinsip layanan perpustakaan yaitu: (1) sesuai dengan/untuk kebutuhan masyarakat yang dilayani, (2) diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah dan sederhana, (3) diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan pemakai atau penerima layanan.

E. *Controlling* atau pengawasan

Pengawasan sering juga disebut pengendalian. Menurut Manullang (2009; 12) pengawasan adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian, bila perlu mengadakan koreksi sehingga apa yang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud tercapai tujuan yang sudah digariskan semula. Dalam melaksanakan kegiatan pengawasan, atasan mengadakan pemeriksaan, mencocokkan, serta mengusahakan agar kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan serta tujuan yang ingin dicapai.

Alasan ketika melakukan pengawasan adalah untuk mengantisipasi atau mencegah apabila terjadi pelanggaran dalam pelaksanaan perencanaan,

kesalahpahaman antara kepala perpustakaan dengan stafnya, kurangnya penjabaran pekerjaan atau pembagian pekerjaan serta penguasaan pekerjaan staf perpustakaan yang kurang.

Pengawasan harus dilakukan agar dapat memonitor perkembangan dari perencanaan yang telah disusun. Dengan mempelajari kepuasan pelanggan, perpustakaan akan dapat mengetahui indikasi tingkat kepuasan dosen dan mahasiswa dengan pelayanan informasi saat ini. Kepuasan pelanggan ini adalah salah satu alat pemasaran karena dapat digunakan sebagai argumentasi untuk mempertahankan jumlah anggaran jika hasilnya baik, atau juga dapat dijadikan alasan menaikkan anggaran apabila dianggap bahwa hasil pelayanan kurang maksimal sehingga harapan dosen dan mahasiswa belum dapat terpenuhi.

Perpustakaan UMY melakukan mekanisme dalam melakukan pengawasan yaitu dengan menetapkan standar kegiatan, menyusun umpan balik/feedback, perbandingan kegiatan dengan standar, mengukur penyimpangan serta melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan. Mekanisme tersebut disusun dan kemudian disampaikan kepada staf. Hal tersebut dimaksudkan agar ketika pengawasan dilakukan kemudian kepala menemukan ketidaksesuaian maka semua staf dapat ikut mendengarkan dan ikut bersama untuk memecahkan masalah ataupun mengusulkan cara pengambilan keputusan oleh kepala. Hal ini juga mengantisipasi adanya kesalahpahaman di kemudian hari dan keputusan diambil berdasarkan asas mufakat.

Pengawasan yang dilakukan oleh kepala perpustakaan UMY berdasarkan pada aspek waktu, aspek subyek dan aspek objek. Aspek waktu adalah mengawasi

ketika pekerjaan yang diberikan sedang dilakukan dan menilai hasilnya setelah pekerjaan selesai dilakukan. Aspek objek adalah pengawasan dibidang pekerjaannya yaitu administrasi, operasional dan keuangan. Pengawasan aspek subyek yaitu pengawasan terhadap subyek pelaku atau staf yang diberikan tugas dan juga pengawasan terhadap penerima layanan perpustakaan dalam hal ini mahasiswa.

Berikut ini beberapa contoh konkrit pengawasan: aspek waktu misalnya penyelesaian pembuatan kartu perpustakaan adalah 1 hari, akan tetapi ternyata sudah lebih dari satu hari belum selesai, maka kepala perpustakaan harus mengevaluasi ketidaktepatan waktu tersebut karena ada kerusakan alat atau ketidak-cakapan staf, sehingga tidak boleh terjadi lagi. Aspek objek misalnya pengawasan dibidang keuangan, ketika terjadi kasak kusuk diantara staf tentang penyalahgunaan keuangan oleh salah satu staf pemegang keuangan, maka kepala perpustakaan wajib untuk mengkonfirmasi langsung kepada pemegang keuangan dan mengklarifikasinya. Kepala perpustakaan akan menyampaikan kepada staf yang lain apabila telah ada evaluasi dan hasilnya disampaikan kepada staf yang lain agar tidak lagi terjadi kecurigaan. Apabila dirasa belum memenuhi standar manajemen yang baik maka kepala berhak untuk mengambil keputusan penggantian staf keuangan ataupun pengetatan kontrol keuangan. Sedangkan contoh untuk kontrol subjek adalah pengawasan terhadap kinerja pelaku layanan perpustakaan. Seorang staf perpustakaan yang tidak ramah tidak seharusnya diposisikan pada bagian informasi, sehingga harus diberikan pekerjaan lain sesuai dengan keahliannya.

Sedangkan pengawasan yang dilaksanakan oleh pimpinan universitas adalah dilaksanakan ketika Rapat Koordinasi Universitas, yang dilakukan setiap bulan. Semua pimpinan kerja diminta untuk menyampaikan laporan kinerja selama sebulan, menyampaikan hambatannya dan rencana penyelesaiannya. Apabila dari unit kerja lain merasakan ketidakefektifan unit perpustakaan melakukan kegiatannya, maka unit kerja lain tersebut bisa mengusulkan ataupun memberi saran agar dilaksanakan. Hal ini dilakukan secara transparan agar terjadi perbaikan secara berkelanjutan dan berkesinambungan di seluruh lingkungan UMY.

Pengawasan lainnya adalah yang diberikan oleh mahasiswa melalui kotak saran yang diletakkan di dekat loker penyimpanan tas. Hal tersebut dilakukan agar mahasiswa dapat dengan bebas mengungkapkan ketidakpuasannya dan juga saran membangunnya. Disamping itu juga dilakukan evaluasi secara langsung melalui email. Ketika mahasiswa mengikuti pelatihan akses e-journal akan disampaikan beberapa pertanyaan kepada mahasiswa terkait dengan perpustakaan dan layanan yang diberikan.

Pengawasan kegiatan juga dapat dilakukan oleh staf yang lain selain pemegang tanggungjawab pekerjaan tersebut. Staf kemudian dapat memberikan penilaian yang disampaikan langsung kepada kepala perpustakaan. Hal ini dapat sebagai bahan evaluasi bagi kepala perpustakaan untuk mengambil keputusan selanjutnya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Seorang Kepala perpustakaan akan mengetahui gejala yang memerlukan pengawasan seperti penurunan kualitas kerja, adanya keluhan pegawai, banyaknya

pegawai yang menganggur, tidak terorganisasinya pekerjaan dengan baik, pelaksanaan kegiatan yang tidak tepat waktu yang direncanakan sampai dengan pemanfaatan anggaran dengan tidak tepat. Dengan mengetahui berbagai gejala tersebut, seorang manager perpustakaan akan mengambil tindakan evaluasi untuk perkembangan kualitas perpustakaan masa yang akan datang.

Pengawasan yang dilakukan oleh kepala perpustakaan sehubungan dengan program pemasaran adalah dengan melihat terus angka peningkatan kunjungan mahasiswa ke perpustakaan. Meskipun hal tersebut di perpustakaan UMY belum dapat dilakukan dengan maksimal dalam penghitungannya, akan tetapi usaha perpustakaan terintegrasi akan selalu ditingkatkan. Perpustakaan seperti yang diharapkan oleh pimpinan universitas yaitu "*Library without Wall*" adalah perpustakaan yang aktif dalam dunia internet, maka meskipun kunjungan fisik di perpustakaan tidak meningkat, tetapi mahasiswa mengakses informasi sesuai dengan informasi yang telah diberikan oleh perpustakaan UMY maka mahasiswa tersebut dianggap telah berkunjung ke Perpustakaan UMY.

Dalam pokok bahasan mengenai pengawasan ini, peneliti menemukan bahwa kontrol yang dilakukan oleh perpustakaan UMY sudah melalui beberapa pihak yaitu mahasiswa, pegawai perpustakaan, kepala perpustakaan dan pimpinan Universitas. Mahasiswa dapat mengevaluasi dengan menuliskan dalam kotak saran, melalui facebook, maupun mengirimkan sms atau email. Masukan tersebut sangat berguna untuk bahan evaluasi perpustakaan.

Pengawasan melalui sesama pegawai juga dilakukan untuk memperlancar pekerjaan di perpustakaan selanjutnya. Hal ini dilakukan setiap hari senin dalam

rapat koordinasi perpustakaan. Pegawai bebas mengungkapkan keberatan atas apa yang terjadi ataupun dilakukan oleh sesama pegawai. Pegawai juga boleh memberikan saran atas program kerja yang dianggap berjalan tidak sesuai dengan yang direncanakan. Dari hasil masukan tersebut akan dibahas bersama bagaimana penyelesaiannya. Hal ini sangat baik karena setiap kali pegawai dilibatkan dalam pengambilan keputusan, maka pegawai akan semakin merasa diakomodasi pemikirannya sehingga akan bekerja lebih baik ketika usulannya diterima. Demikian pula apabila usulannya dianggap tidak tepat berdasarkan hasil musyawarah, maka pegawai tersebut akan dapat menerima dengan lapang dada karena mendengarkan alasannya secara langsung. Pengawasan dengan cara seperti sangat tepat karena mayoritas pegawai perpustakaan UMY sudah hampir menginjak masa pensiun (sudah berumur 50 tahun keatas), sehingga butuh untuk lebih didengarkan.

Kepala Perpustakaan UMY juga memberikan teguran secara langsung kepada pegawainya apabila pegawai tersebut dianggap melampaui batas. Kepala perpustakaan UMY juga mengontrol secara langsung pekerjaan yang dilaksanakan melalui e-lib, karena dalam e-lib tersebut kepala perpustakaan UMY bisa melihat berapa jumlah tambahan koleksi yang terunggah, berapa denda yang masuk, sampai dengan berapa laporan keuangan yang tertunda dan lain lain.

Kontrol melalui universitas juga dilaksanakan dengan pengiriman laporan kegiatan dilanjutkan dengan site-visit dari tim Badan Pengendali Mutu (BPM) UMY. Dalam hal ini tim BPM UMY akan meneliti kesesuaian antara data yang dilaporkan dengan implementasinya melalui kunjungan dan tanya jawab. Hal ini

juga dapat menjadi pemacu bagi perpustakaan UMY untuk mengembangkan perpustakaan menuju arah yang lebih baik, karena tim BPM akan memberikan saran secara langsung kepada perpustakaan atas ketidaksesuaian program dengan laporan yang ada. Masukan dari pihak lain dengan menggunakan standar khusus akan menjadi saran membangun yang sangat baik. Selain itu, perpustakaan juga dapat menyampaikan dan mengusulkan beberapa hal yang menjadi penghambat terlaksananya program kepada tim sebagai perwakilan universitas, sehingga diharapkan usulan tersebut dapat lebih terakomodir. Sistem pengawasan di perpustakaan UMY telah terlaksana dengan baik, diharapkan dari hasil pengawasan tersebut, dihasilkan evaluasi yang baik untuk perencanaan program kerja tahun berikutnya.

3. Analisis SWOT Terhadap Bauran Pemasaran Perpustakaan UMY

Berdasarkan pada pembahasan sebelumnya mengenai bagaimana manajemen pemasaran perpustakaan di UMY, maka perlu untuk dibahas lebih lanjut mengenai analisis SWOT terhadap bauran pemasaran (4Ps) perpustakaan UMY. Hal ini untuk lebih mendapatkan jawaban atas strategi pemasaran seperti apa yang harus diterapkan di UMY agar perpustakaan dapat lebih dikenal oleh mahasiswa dan layanan yang disediakan dapat dimanfaatkan dengan maksimal.

Perpustakaan perlu mengetahui kekuatan, kelemahan, kesempatan dan ancaman yang dihadapi oleh perpustakaan. Menurut Rangkuti (2005), SWOT adalah identitas berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi pelayanan. Analisis ini berdasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan

peluang namun secara bersamaan dapat meminimalkan kekurangan dan ancaman. Sebelum di analisis dengan menggunakan analisis SWOT, akan dipaparkan faktor eksternal dan faktor internal yang dimiliki oleh perpustakaan UMY dengan lebih spesifik terhadap bauran pemasarannya. Masing masing bauran pemasaran (Product, Place, Price dan Promotion) akan dibahas satu per satu.

Tabel 9; **SWOT Product**

	Product
Kekuatan	Jumlah koleksi banyak dan bervariasi Layanan Muhammadiyah Corner Layanan American Corner Layanan Warung Perancis Layanan bimbingan akses jurnal Sistem Informasi perpustakaan terintegrasi milik UMY
Kelemahan	Masih banyak koleksi dan buku lama Jam layanan terbatas Jurnal belum terkoordinasi Pelayanan kurang ramah Program kerja tidak dapat terlaksana sesuai dengan rencana Kompetensi pegawai perpustakaan kurang
Kesempatan	Mengembangkan layanan baru yang lebih modern Melibatkan mahasiswa dalam kegiatan rutin perpustakaan Mengajukan kerjasama/permohonan/hibah koleksi perpustakaan Berlangganan jurnal internasional
Tantangan/ Ancaman	Informasi melalui internet dalam bentuk tulisan ilmiah dan ebook yang semakin mudah diperoleh

Tabel 10: **SWOT Place**

	Place
Kekuatan	Infrastruktur , berupa kekuatan internet di lantai 2 perpustakaan baik Ruang baca nyaman Perbaikan pelayanan melalui pemesanan jurnal dan artikel melalui email dan sms sehingga pelayanan perpustakaan tidak terbatas ruang dan waktu

Kelemahan	Desain interior tidak selaras (rak terlalu tinggi, cat pucat sehingga suasana gelap, mebelair lama) Ruang perpustakaan yang kurang nyaman (Internet di lantai 3 lambat dan AC kurang dingin) Fasilitas komputer terbatas Pembagian pekerjaan yang tidak merata
Kesempatan	Mendesain ulang ruangan perpustakaan dengan lebih nyaman dan menggunakan satu konsep yang terarah Penambahan jumlah pustakawan berkemampuan bahasa dan IT
Tantangan/ Ancaman	Hotspot di seluruh wilayah UMY menjadikan perpustakaan makin jarang dikunjungi Perpustakaan/tempat lain yang menyediakan lokasi belajar yang lebih nyaman

Tabel 11: SWOT Price

	Price
Kekuatan	Dukungan pimpinan terhadap peningkatan kualitas perpustakaan baik Anggaran fleksibel dengan sumber anggaran banyak Waktu pelayanan yang cepat dengan e-lib Pelatihan Literasi Informasi yang membuat mahasiswa menemukan informasi dengan lebih cepat, lengkap dan akurat
Kelemahan	Anggaran rutin tidak terserap dengan baik Kemampuan SDM yang terbatas misalnya SDM yang dapat melayani kebutuhan jurnal dan informasi melalui internet hanya 1 orang sehingga pemesanan jurnal membutuhkan waktu yang lama Pegawai tidak cepat tanggap Motivasi SDM untuk meningkatkan kemampuan kurang Pelayanan tidak maksimal
Kesempatan	Menjalankan kerjasama dengan perpustakaan lain untuk menghemat biaya dan meningkatkan jumlah koleksi Mengadakan pelatihan untuk pegawai agar dapat mengikuti perkembangan teknologi dan melayani dengan baik, cepat dan tepat
Tantangan/ Ancaman	Plagiarisme semakin marak terjadi Sumber informasi yang diperoleh mahasiswa tidak akademis dan bukan informasi yang <i>up to date</i>

Tabel 12: **SWOT Promotion**

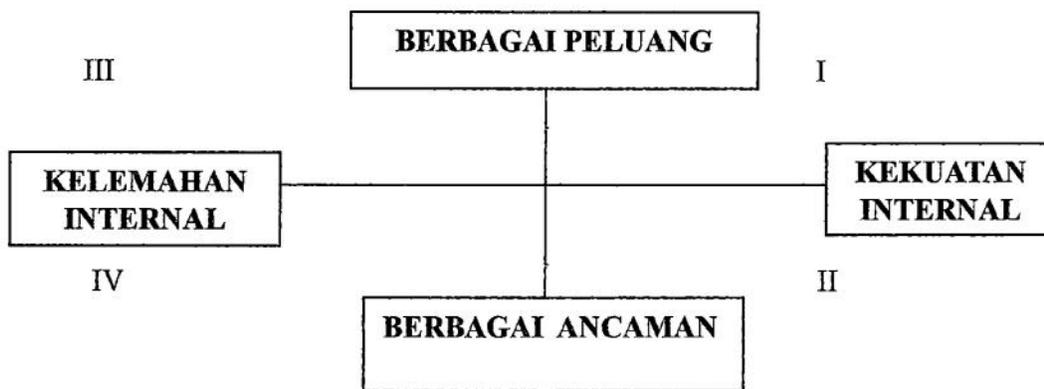
	Promotion
Kekuatan	Materi promosi tercetak dengan banyak versi Website yang dapat melayani kebutuhan mahasiswa dari manapun Dukungan dari universitas dan fakultas untuk perpustakaan dapat mensosialisasikan layanannya
Kelemahan	Pemasaran yang dilakukan tidak sistematis Pemasaran tidak melibatkan ahli pemasaran sehingga terkesan apa adanya Isi materi promosi dengan bahasa baku, bukan bahasa menjual Anggaran promosi tidak banyak Pegawai perpustakaan tidak memahami bahwa pelayanan pegawai adalah alat pemasaran yang utama di perpustakaan Tampilan Website perpustakaan tidak menarik
Kesempatan	Meningkatkan kualitas layanan pegawai agar menjadi agen pemasar yang utama dan mahasiswa sebagai agen pemasaran perpustakaan dengan " <i>word of mouth</i> " Meningkatkan kualitas promosi perpustakaan dengan lebih sistematis dan terukur Meningkatkan minat mahasiswa berkunjung ke perpustakaan
Tantangan/ Ancaman	Mahasiswa lebih memahami perpustakaan lain dibandingkan dengan perpustakaan UMY.

Mengenali diri dengan SWOT akan membuka pikiran perpustakaan dalam mengetahui apa yang menjadi kekuatannya. Sumber daya apa yang ada didalam perpustakaan, apa tanggung jawab yang dibebankan kepada pegawai sehubungan dengan program pemasaran yang dilakukan, layanan yang akan dipasarkan. Perpustakaan juga akan menyadari kelemahannya berkaitan dengan bauran pemasarannya, baik itu produk, tempat, harga maupun promosinya. Mengetahui kelemahan menjadi penting untuk memunculkan peluang. Dengan demikian

penanganan terhadap peluang bisa tepat sasaran, karena apapun program perpustakaan tujuannya adalah memenuhi kebutuhan informasi mahasiswanya.

Berdasarkan pada kekuatan, kelemahan, tantangan serta ancaman tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa pada saat ini perpustakaan UMY masuk pada kuadran II. Pada Kuadran II ini meskipun menghadapi berbagai ancaman, perpustakaan UMY masih memiliki kekuatan dari segi internal. Strategi yang diterapkan adalah menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dengan strategi diversifikasi.

Diagram analisis SWOT:



Menurut Ferrel dan Harline (2005) dalam Widharta fungsi dari analisis SWOT adalah untuk mendapatkan informasi dari analisis situasi dan memisahkannya dalam pokok persoalan internal (kekuatan dan kelemahan) dan pokok permasalahan eksternal (peluang dan ancaman). Analisis SWOT tersebut akan menjelaskan apakah informasi tersebut berindikasi sesuatu yang akan membantu perusahaannya mencapai tujuannya atau memberikan indikasi bahwa

terdapat rintangan yang harus dihadapi atau diminimalkan untuk memenuhi pemasukan yang diinginkan.

Matriks SWOT menurut Rangkuti (2006) dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matriks ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternatif strategis.

Tabel 13: Matrik SWOT (Rangkuti; 2006)

	Kekuatan (Strength)	Kelemahan (Weakness)
Peluang (Opportunity)	STRATEGI SO Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	STRATEGI WO Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
Ancaman (Threats)	STRATEGI ST Ciptakan Strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	STRATEGI WT Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Dari hasil temuan dalam penelitian ini maka peneliti merekomendasikan strategi yang dapat diterapkan oleh perpustakaan UMY pada masing masing aspek bauran pemasaran. Berikut ini adalah strategi yang dapat diterapkan di perpustakaan UMY:

- a. Strategi SO (Strength and Opportunity). Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan

seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Strategi yang dapat diterapkan antara lain:

1. Produk: berlangganan jurnal internasional untuk peningkatan akses jurnal bagi dosen dan mahasiswa serta peningkatan nilai dalam akreditasi
 2. Place: mendisain ulang tata ruang perpustakaan disesuaikan dengan trend agar mahasiswa semakin tertarik untuk datang ke perpustakaan.
 3. Price: Mengajukan anggaran lebih besar kepada universitas untuk melakukan pembenahan perpustakaan dari berbagai aspek.
 4. Promosi: Menjadikan perpustakaan UMY sebagai perpustakaan pembina sekolah di DIY pada umumnya dan pembina perpustakaan sekolah Muhammadiyah di Bantul dan sekolah lain di wilayah Kecamatan Kasihan.
- b. Strategi ST (Strength and Threats). Strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan untuk mengatasi ancaman. Di masa sekarang ini, perpustakaan UMY ancaman terbesarnya adalah berkembangnya informasi melalui internet yang sangat mudah didapatkan. Kemudahan tersebut harus lebih diantisipasi dengan beberapa strategi seperti:

1. Place: Menguatkan jaringan internet agar mahasiswa dapat mengakses informasi dengan lebih cepat dan Menambah komputer di perpustakaan.
 2. Promosi: Mempromosikan perpustakaan UMY dengan lebih intensif dan tersistematis kepada mahasiswa.
- c. Strategi WO (Weakness and Opportunity). Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Kelemahan utama tidak berjalannya program perpustakaan dengan baik adalah SDM. Maka perpustakaan UMY dapat mengambil langkah dengan:
1. Menambah SDM dengan kualifikasi pustakawan.
 2. Meningkatkan kemampuan SDM dengan studi lanjut, mengikuti seminar, pelatihan dan workshop.
 3. Melibatkan mahasiswa dalam kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan.
- d. Strategi WT (Weakness and Threats). Strategi ini berdasarkan kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman. Tantangan dan ancaman utama perpustakaan masa kini adalah informasi yang berkembang dengan cepat dan lengkap melalui internet. Untuk mengatasi hal tersebut maka perpustakaan UMY dapat melakukan:

1. Mengadakan pelatihan literasi informasi dengan lebih *massive*.
2. Mengadakan pelatihan plagiarisme agar dosen dan mahasiswa tidak terjebak dalam plagiarisme.

Dari analisis SWOT tersebut maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan kini menghadapi pengguna yang berada pada lingkungan yang telah berubah menjadi pemustaka pengguna teknologi. Perpustakaan juga mengalami perubahan dalam hal perkembangan ilmu pengetahuan, media pembelajaran, dan keberagaman perilaku pengguna sehingga juga harus dapat menyediakan layanan informasi dalam berbagai cara. Perpustakaan UMY juga menghadapi banyaknya pesaing layanan informasi yang tidak terbandung yang tersebar melalui internet. Pesaing tersebut akan diperlakukan sebagai pendukung penyedia informasi bagi perpustakaan UMY. Untuk itu perlu dukungan dari banyak pihak agar perpustakaan dapat mengikuti perkembangan yang terjadi dan menjadi penyedia layanan informasi yang utama di UMY.