

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP *SMS GATEWAY*  
SEBAGAI LAYANAN PENAGIHAN BUKU DI  
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta guna Memenuhi Salah Satu  
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan



Disusun oleh:  
Fajar Gumilar Rizqi Fauzi  
13140065

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA  
2020**

**Drs. Djazim Rochmadi M. Si.**

**Dosen S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya**

**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi

Lamp : 1 (Satu) eksemplar

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah dilakukan bimbingan, koreksi, perbaikan, dan penyempurnaan seperlunya terhadap naskah skripsi saudara :

Nama : Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

NIM : 13140065

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Judul : “Persepsi Pemustaka terhadap *SMS Gateway* sebagai Layanan Penagihan Buku di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta”

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara di atas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam *munaqosyah*.

Demikian atas perhatiannya, saya mengucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb*

Yogyakarta, 23 Agustus 2020

Dosen Pembimbing



Drs. Djazim Rochmadi M. Si.

NIP. 19630128 199403 1 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fajar Gumilar Rizqi Fauzi  
NIM : 13140065  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka terhadap SMS Gateway sebagai Layanan Penagihan Buku di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta” adalah hasil karya peneliti sendiri bukan jiplakan atau terdapat saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan telah tercantum pada bagian daftar pustaka. Apabila dilain waktu ada penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka tanggungjawab ada pada peneliti.

Demikian surat ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Yogyakarta, 25 Agustus 2020

Peneliti



Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

NIM. 13140065



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1641/Un.02/DA/PP.00.9/10/2020

Tugas Akhir dengan judul : Persepsi Pemustaka terhadap SMS Gateway sebagai Layanan Penagihan Buku di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FAJAR GUMILAR RIZQI FAUZI  
Nomor Induk Mahasiswa : 13140065  
Telah diujikan pada : Selasa, 08 September 2020  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 5f7d69e492f47



Penguji I  
Dr. Syifaun Nafisah, S.T., MT.  
SIGNED

Valid ID: 5f6afaa4a78fc



Penguji II  
Afiati Handayu Diyah Fitriyani, S.Pd., M.Pd  
SIGNED

Valid ID: 5f7aef663d7e1



Yogyakarta, 08 September 2020  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Dr. Muhammad Wildan, M.A.  
SIGNED

Valid ID: 5f75b20547643

## MOTO

“Sesungguhnya mereka adalah orang-orang yang selalu bersegera dalam (mengerjakan) perbuatan-perbuatan yang baik dan mereka berdo’a kepada Kami dengan harap dan cemas, dan mereka adalah orang-orang yang khusyuk kepada Kami”

(QS AL-ANBIYA’ : 90)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## PERSEMBAHAN

Dari hati yang paling dalam, sebagai tanda terima kasih yang tulus, untuk yang telah terus dan tanpa henti selalu membekali dengan semangat, dukungan, do'a, cinta dan kasih sayang serta pengorbanan yang penuh ikhlas dan penuh dengan makna, kupersembahkan karya ini sebagai tanda cinta untuk :

Ibunda tersayang Haryati dan Ayahanda Asep Anan Suparman, Adikku tercinta (Anfasa League Valencia), seluruh keluarga besarku, sahabat-sahabatku terkasih, serta teman seperjuangan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.





## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillahirabbil'alamin*, puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah kepada kita semua, sehingga kita masih diberi cahaya untuk selalu berada di jalan yang benar dan di ridhoi. Sholawat serta salam semoga tercurah kehariba'an Nabi Muhammad SAW, yang merupakan Nabi akhir zaman, yang telah menuntun kita dari zaman kegelapan menuju ke zaman yang terang benderang dan sebagai penyampai risalah untuk menyelamatkan manusia baik di dunia maupun di akhirat.

Setelah melampaui lika-liku perjalanan yang cukup panjang, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selama dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Muhammad Wildan, M.A. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam penyelesaian skripsi ini..
2. Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., S.S., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang senantiasa memberikan dukungan.
3. Drs. H. Djazim Rochmadi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak masukan, cerita dan saran.

4. Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SIP., M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah, memberikan banyak saran, nasehat, dan motivasi.
5. Dr. Syifaun Nafisah, S.T., MT. dan Afiati Handayu Diah Fitriani, S.Ag., SS., M.Si. Selaku dosen penguji terimakasih atas segala kritik dan sarannya.
6. Para Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan (S1) Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan banyak ilmu kepada peneliti.
7. Bapak Drs. Lasa HS. M.Si. selaku Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan izin dan memberikan data-data yang peneliti perlukan selama penelitian berlangsung.
8. Bapak dan Ibu tercinta serta adik, peneliti mengucapkan banyak terima kasih atas segala pengorbanan jiwa dan raga yang diberikan.
9. Rekan-rekan ALUS Asosiasi Mahasiswa Ilmu Perpustakaan serta Ilmu Perpustakaan 2013 yang telah memberikan banyak kenangan.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembacanya dan Allah SWT akan melimpahkan pahala kepada semua pihak yang telah berjasa dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

Yogyakarta, 25 Agustus 2020

Peneliti



## INTISARI

### **PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SMS GATEWAY SEBAGAI LAYANAN PENAGIHAN BUKU DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

13140065

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap *SMS Gateway* sebagai layanan penagihan buku di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *SMS Gateway* adalah suatu bentuk perkembangan dari pemanfaatan teknologi dalam menjalankan tugas-tugas dan pelayanan terutama layanan penagihan yang terdapat pada bagian sirkulasi di perpustakaan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif menggunakan pendekatan studi kasus. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini yaitu pustakawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berdasarkan kriteria yang berjumlah tiga orang dan pemustaka yang berjumlah empat orang. Uji keabsahan data penelitian menggunakan Uji *credibility* (validitas internal) yakni triangulasi, perpanjangan pengamatan, dan *membercheck* dan juga menggunakan uji *transferability* (validitas eksternal). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis data model Miles *and* Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menyebutkan bahwa tanggapan pemustaka setuju dengan pelaksanaan layanan tersebut selain itu pemustaka merasa terbantu dengan adanya *SMS Gateway*. Pendapat pemustaka terhadap *SMS Gateway* sebagai layanan penagihan buku di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dua narasumber setuju dengan adanya penagihan buku menggunakan SMS, akan tetapi dua narasumber lain berpendapat saat ini *SMS Gateway* kurang relevan digunakan karena orang-orang sudah beralih menggunakan aplikasi sosial media. Pemustaka menilai bahwa *SMS Gateway* sangat penting dan pemustaka merasa puas dengan diterapkannya *SMS Gateway* di perpustakaan.

Kata Kunci : Persepsi, *SMS Gateway*, Pelayanan Sirkulasi, Layanan Penagihan Buku

## ABSTRACT

### **THE USER'S PERCEPTION TOWARD *SMS GATEWAY* AS A BOOK BILLING SERVICE AT LIBRARY OF MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF YOGYAKARTA**

Fajar Gumilar Rizqi Fauzi  
13140065

This study aims to determine and describe the user's perception toward *SMS Gateway* as a book billing service at Library of Muhammadiyah University of Yogyakarta. *SMS Gateway* is a form of development from the use of technology in carrying out tasks and services, especially billing services found in the circulation section of the library. The research method used in this research is a descriptive qualitative method. The data collection methods used in this research are observation, interview, and documentation. The technique of determining informants using purposive sampling. The informants in this study were librarians at the Muhammadiyah University of Yogyakarta based on the criteria which amounted to 3 people and users who amounted to 4 people. Test the validity of research data using credibility test (internal validity) namely triangulation, extension of observation, and membercheck and also use transferability test (external validity). The data analysis technique used in this study was to use the data analysis model of Miles and Huberman, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study stated that the response of the participants agrees with the implementation of the service in addition to the participants feel helped by the absence of *SMS Gateway*. The opinion of the speaker on *SMS Gateway* as a book billing service in the library of Muhammadiyah University of Yogyakarta two speakers agree with the collection of books using SMS, but two other sources argue that currently *SMS Gateway* is less relevant to use because people have switched to using social media applications. The provider considers that *SMS Gateway* is very important and that the provider is satisfied with the application of *SMS Gateway* in the library.

Keywords : Perception, *SMS Gateway*, Circulation Service, Book Billing Service

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
NOTA DINAS .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PENGESAHAN .....	iv
MOTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
1.6 Sistematika Pembahasan .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	10

2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.2 Landasan Teori.....	17
2.2.1 Persepsi .....	17
2.2.2 Pemustaka .....	18
2.2.3 <i>SMS Gateway</i> .....	19
2.2.4 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	20
2.2.5 Penagihan Pengembalian Buku.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Metode dan Jenis penelitian.....	23
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	23
3.3 Sumber Data.....	24
3.4 Subjek dan Obek Penelitian.....	28
3.4 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.5.1 Observasi.....	29
3.5.2 Wawancara.....	29
3.5.3 Dokumentasi .....	30
3.6 Instrumen Penelitian.....	31
3.7 Analisis Data.....	32
3.8 Uji Keabsahan Data.....	34
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan UMY .....	38
4.1.1 Letak Geografis.....	38
4.1.2 Sejarah Perpustakaan UMY .....	39

4.1.3 Kedudukan dan Tujuan Perpustakaan UMY.....	41
4.1.4 Visi dan Misi Perpustakaan UMY .....	41
4.1.5 Struktur Organisasi .....	42
4.1.6 Sumber Daya Manusia .....	44
4.1.7 Koleksi Perpustakaan .....	46
4.1.8 Layanan Perpustakaan.....	48
4.1.9 Keanggotaan Perpustakaan .....	51
4.2 Deskripsi <i>SMS Gateway</i> Sebagai Layanan Penagihan Buku .....	52
4.2.1 Latar Belakang <i>SMS gateway</i> .....	52
4.2.2 Proses dan Mekanisme <i>SMS Gateway</i> .....	57
4.2.3 Kendala .....	63
4.2.4 Solusi.....	69
4.3 Persepsi Pemustaka terhadap <i>SMS Gateway</i> sebagai Layanan Penagihan Buku di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta .....	71
4.3.1 Tanggapan (Respon) .....	71
4.3.2 Pendapat .....	73
4.3.3 Penilaian.....	75
BAB V PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	82
LAMPIRAN.....	86

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Pembanding Kajian Pustaka .....	16
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	26
Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia Perpustakaan UMY .....	45
Tabel 4.2 Data Koleksi Perpustakaan UMY .....	48
Tabel 4.3 Jam Layanan Perpustakaan UMY .....	51
Tabel 4.4 Pemustaka belum Mengembalikan Buku Jangka Waktu 1 Tahun...	66



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Makro Perpustakaan UMY .....	43
Gambar 4.2 Struktur Mikro Perpustakaan UMY .....	44
Gambar 4.3 Modul <i>SMS Gateway</i> .....	57
Gambar 4.4 Modul Peminjaman yang Terlambat .....	58
Gambar 4.5 Modul Pengiriman SMS.....	58
Gambar 4.6 Bukti SMS yang Sampai .....	59
Gambar 4.7 Bukti SMS Dikirimkan 10 Hari Sekali .....	60
Gambar 4.8 Kebijakan Pemutihan Denda.....	70



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara .....	86
Lampiran 2 Transkrip Wawancara .....	88
Lampiran 3 Reduksi Data Wawancara.....	109
Lampiran 4 Surat Kesediaan Informan .....	123
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian.....	130
Lampiran 6 Catatan Lapangan .....	131
Lampiran 7 <i>Curriculum Vitae</i> .....	132



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat sudah mempengaruhi berbagai bidang kehidupan dan profesi. Teknologi informasi banyak digunakan untuk pengelolaan pekerjaan karena daya efektivitas dan efisiensinya yang sudah terbukti mampu mempercepat kinerja, kecepatan kinerja pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan dan omset yang masuk, baik secara finansial maupun jaringan (Supriyanto, 2008:13).

Teknologi informasi saat ini menyebar hampir di semua bidang, tidak terkecuali di perpustakaan. Kemajuan teknologi informasi memungkinkan setiap orang dapat mengakses informasi dengan mudah, cepat dan tepat. Kehadiran teknologi informasi di perpustakaan memberikan peran besar dalam mendukung kegiatan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Hal ini sesuai dengan tujuan utama perpustakaan yaitu menyediakan akses informasi bagi pemustaka (Qalyubi, 2003:17).

Contoh dari kemajuan teknologi di perpustakaan adalah adanya sistem otomasi perpustakaan. Bidang cakupan otomasi layanan perpustakaan dengan menggunakan teknologi informasi dapat untuk menjalankan layanan secara otomatis mulai dari usulan koleksi, inventarisasi, katalogisasi, inventarisasi, pengelolaan terbitan berkala, pengelolaan anggota dan sirkulasi, *reserve*, *inter-library loan* (Supriyanto 2008:38). Teknologi informasi membantu untuk

mempercepat pengguna dalam memperoleh kebutuhan informasi dan membuat sistem agar layanan perpustakaan tersistematis dalam hal ini adalah layanan sirkulasi.

Layanan sirkulasi merupakan kegiatan perpustakaan yang berhubungan dengan pemanfaatan koleksi perpustakaan oleh pemakai perpustakaan dengan maksud untuk mengoptimalkan keterpakaian bahan pustaka melalui kegiatan peminjaman bahan pustaka kepada pemakai (Sumiati, 2013:6.19) Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris yakni *circulation* yang berarti perputaran atau peredaran (Rahayu, 2012:2.2). Berarti sirkulasi adalah perputaran bahan pustaka, bahan pustaka dipinjam ke luar, kemudian dikembalikan, lalu dipinjam lagi, dikembalikan lagi, dan seterusnya (Suhendar, 2014:199). Layanan sirkulasi ini sangat penting dalam kegiatan perpustakaan, besar kecilnya arti sebuah perpustakaan dapat dilihat dari kegiatan sirkulasinya (Martoatmojo, 2009:2.3). Jika perpustakaan tidak melakukan kegiatan ini, makna perpustakaan menjadi berkurang (Suhendar, 2014:199).

Layanan sirkulasi ini dapat diketahui sejauh mana keterpakaian koleksi yang dimiliki perpustakaan digunakan oleh pemustaka. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemakainya, salah satunya dapat dilihat dari sejauh mana kegiatan layanan sirkulasi beraktivitas. Kesibukan yang ada pada bagian sirkulasi di perpustakaan menunjukkan bahwa perpustakaan tersebut benar-benar dimanfaatkan oleh pemakai.

Dalam proses sirkulasi yang terjadi di sebuah perpustakaan tentunya tidak akan lepas dari yang namanya keterlambatan pengembalian buku perpustakaan. Hal ini dikarenakan pemustaka lupa atau lalai akan waktu pengembalian buku yang sedang mereka pinjam meskipun tentunya perpustakaan sudah memberikan informasi kepada pemustaka tentang tanggal buku itu dikembalikan pada saat pemustaka tersebut melakukan peminjaman buku.

Menurut Suhendar (2014:204) mengatakan jika dalam pengembalian koleksi mengalami keterlambatan maka pemustaka di beri sanksi berupa denda sesuai ketentuan yang berlaku dan di beri surat peringatan. Penarikan denda dimaksudkan untuk mendisiplinkan pemustaka dan supaya peredaran buku dapat dilakukan seadil-adilnya diantara para pembaca, terutama jika koleksi perpustakaan masih sedikit (Martotoatmojo, 2009:2.6). Salah satu cara agar tidak tersendatnya proses sirkulasi di perpustakaan serta mengurangi sanksi denda adalah dengan cara melakukan kegiatan penagihan dengan cara memberikan surat peringatan kepada pemustaka yang terlambat mengembalikan buku.

Seperti yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang melakukan kegiatan penagihan dengan memberikan surat peringatan menggunakan SMS atau yang disebut dengan *SMS Gateway*. Berdasarkan Modul *User Manual E-library* dikatakan bahwa *SMS gateway* ini adalah sebuah sistem bagian dari *E-library* Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang diterapkan sejak bulan Februari 2013. *Software E-library* merupakan aplikasi *client/server under tampilans* yang dikembangkan oleh Biro Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. *Software* ini dibuat

sendiri oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dengan menyesuaikan kebutuhan yang ada di perpustakaan. *E-library* dibuat oleh Robi Kurniadi S.T seorang IT yang bekerja di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang berkompeten dibidang pemrograman, bidang teknologi informasi dan sistem informasi.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 16 Maret 2020 dengan Lasa HS selaku Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Latar belakang sebelum adanya *E-library*, Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menggunakan *software* berbayar yakni SIMPUS, akan tetapi program tersebut dirasa kurang memenuhi kebutuhan perpustakaan. Karena *software* tersebut berbayar lantas jika ada kerusakan atau gangguan pada sistem perpustakaan tersebut maka harus menghubungi pengembang *software* tersebut. Dengan hal ini Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta berinisiatif untuk membuat sebuah program mandiri yang bernama *E-library*. Sebelum diluncurkan program *E-library* di uji coba terlebih dahulu selama dua bulan, setelah dirasa cukup dan memenuhi kebutuhan perpustakaan, *E-library* akhirnya di terapkan di perpustakaan dan kemudian disosialisasikan layanan tersebut ke perpustakaan-perpustakaan fakultas yang ada di lingkup Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Program *E-library* ini terdapat fitur-fitur seperti *login*, *catalog*, bibliografi, sirkulasi, keanggotaan, laporan, SMS, dan *administrator*.

Konten atau fitur SMS pada *E-library* ini fungsinya adalah sebagai sarana penagihan atau pengingat pemustaka yang terlambat dalam pengembalian



buku. Latar belakang adanya *SMS Gateway* ini adalah banyaknya pemustaka yang terlambat mengembalikan buku yang dipinjam sehingga mengakibatkan denda yang menumpuk. Akibat dari denda yang menumpuk tersebut terjadi tawar-menawar antara pemustaka dengan pustakawan. Untuk menghindari hal tersebut untuk itu dibuatlah program yakni *SMS Gateway* yang nantinya dapat mengirim SMS sebagai pemberitahuan pengembalian buku kepada pemustaka yang terlambat mengembalikan buku di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Sehingga dapat mengurangi waktu keterlambatan dan akhirnya denda pun tidak terlalu besar. SMS tersebut masuk ke nomor *handphone* pemustaka yang dalam hal ini adalah nomor *handphone* mahasiswa saat pertama kali melakukan registrasi mahasiswa baru yang diambil langsung ke Biro Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Maka dengan adanya layanan *SMS Gateway* ini pustakawan akan dapat mengirimkan pesan penagihan keterlambatan pengembalian dengan sangat mudah. SMS sendiri adalah singkatan dari *Short Message Service* atau layanan pesan singkat. Layanan pesan teks yang disediakan oleh telepon seluler. Dengan SMS kita bisa mengirim pesan yang panjangnya 160 karakter dari ponsel kita ke ponsel lain. Ketika tarif telepon masih mahal, SMS sangat digemari karena orang dapat mengirim berita secara cepat dengan biaya yang murah (Sujatmiko, 2012:255).

Dengan adanya SMS, dapat dipastikan bahwa tiap pesan yang masuk itu pasti terbaca oleh pemilik *handphone* tersebut ditambah sekarang tarif operator yang lagi gencar-gencarnya mempromosikan tarif SMS murah, bahkan gratis, ini

yang menyebabkan SMS menjadi salah satu andalan dalam komunikasi antar sesama. Berdasarkan hasil wawancara pada hari Senin, tanggal 16 Maret 2020 dengan Saifudin Z selaku pustakawan bagian sirkulasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta beliau menyatakan bahwa program ini tidak di atur otomatis mengirim SMS kepada pemustaka yang terlambat, akan tetapi 10 (sepuluh) hari sekali SMS baru dikirimkan kepada pemustaka yang terlambat mengembalikan buku. Sesuai dengan pendapat Suhendar (2014:204) penyampaian surat peringatan dilakukan setelah pemustaka tidak mengembalikan buku yang dipinjamnya selama berminggu-minggu atau berbulan-bulan sejak tanggal pengembalian yang seharusnya.

Dengan perkembangan pesat telepon seluler ini tidak akan mengkhawatirkan lagi bila layanan *SMS Gateway* diterapkan di perpustakaan terutama di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Namun, walaupun sudah dilakukan upaya penagihan buku menggunakan *SMS gateway*, tidak semua pemustaka langsung mengembalikan buku yang terlambat tersebut.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap *SMS Gateway* sebagai layanan penagihan buku di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Mengingat penagihan buku merupakan bagian dari kegiatan layanan sirkulasi di sebuah perpustakaan yang berfungsi sebagai kegiatan pemberitahuan kepada peminjam untuk meminta kembali koleksi yang dipinjam karena telah melampaui batas waktu peminjaman.

Peneliti mengambil judul ini dikarenakan penelitian ini menjadi menarik untuk diteliti karena merupakan inovasi dari layanan perpustakaan terutama bagian sirkulasi sebagai layanan penagihan pengembalian buku menggunakan SMS. Kemudian peneliti memilih Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta karena salah satu perpustakaan yang melaksanakan layanan penagihan buku menggunakan SMS. Diharapkan dengan penelitian ini, persepsi dari pemustaka mengenai *SMS Gateway* sebagai layanan penagihan buku akan berpengaruh baik bagi kegiatan sirkulasi yang berlangsung di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah bagaimana persepsi pemustaka terhadap *SMS Gateway* sebagai layanan penagihan buku di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?

## **1.3 Batasan Masalah**

Pada penelitian ini peneliti akan memfokuskan pada indikator persepsi antara lain tanggapan (respon), pendapat, dan penilaian terhadap *SMS Gateway* sebagai layanan penagihan buku di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap *SMS Gateway* sebagai layanan penagihan buku di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun mengenai manfaat atau kegunaan yang diharapkan dari hasil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menjadikan hasil penelitian ini sebagai pertimbangan bagi perpustakaan-perpustakaan perguruan tinggi lainnya yang ingin menerapkan sistem seperti ini.
2. Sebagai bahan masukan bagi manajemen Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta untuk meningkatkan mutu layanan *SMS Gateway*..
3. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis sehubungan dengan masalah *SMS Gateway* tersebut.
4. Masyarakat pada umumnya, agar dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan referensi dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

### 1.6 Sistematika Pembahasan

Sekiranya dapat mempermudah pembahasan, untuk itu peneliti membuat sistematika pembahasan. Sistematika pembahasan ini terdiri dari 5 (lima) bab yang memiliki hubungan substantial yang terdiri dari beberapa sub-bab. Adapun sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini adalah berisi latar belakang peneliti dalam memilih dan menentukan judul, kemudian rumusan masalah dari latar belakang. Disamping itu juga terdapat tujuan penelitian dan manfaat dari penelitian dan tidak lupa sistematika pembahasan.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki persamaan dan perbedaan sebagai pembanding antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dan juga landasan teori yang berisi tentang konsep teoritis dasar yang dipakai untuk memperkuat argumen peneliti dalam menganalisis permasalahan. Landasan teori dibahas tentang teori yang sesuai atau relevan dengan penelitian ini yang meliputi teori tentang persepsi, pemustaka perpustakaan perguruan tinggi, layanan sirkulasi, *SMS Gateway*, dan keterlambatan pengembalian buku.

## BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari metode penelitian yang digunakan untuk meneliti, yang meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, sumber data, subjek dan objek penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, instrumen penelitian, dan analisis data.

## BAB IV PEMBAHASAN

Pembahasan terdiri atas gambaran umum penelitian serta hasil dan pembahasan penelitian.

## BAB V PENUTUP

Penutup terdiri atas kesimpulan dan saran.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan maka dalam penelitian yang berjudul Persepsi Pemustaka terhadap *SMS Gateway* sebagai Layanan Penagihan Buku di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa:

##### **1. Tanggapan (Respon) pemustaka terhadap *SMS Gateway***

Pemustaka merasa setuju dengan pelaksanaan layanan tersebut. Selain itu pemustaka merasa terbantu dengan adanya *SMS Gateway* karena menjadi pengingat bahwa buku yang pemustaka pinjam sudah melampaui batas waktu peminjaman karena pemustaka sering kali lupa jika buku tersebut sudah terlambat sehingga denda keterlambatan berkurang.

##### **2. Pendapat pemustaka terhadap *SMS Gateway***

Pendapat pemustaka terhadap *SMS Gateway* sebagai layanan penagihan buku di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dua narasumber masih setuju dengan adanya penagihan buku menggunakan SMS, akan tetapi dua narasumber lain berpendapat saat ini *SMS Gateway* kurang relevan digunakan karena orang-orang sudah beralih menggunakan aplikasi sosial media.

##### **3. Penilaian pemustaka terhadap *SMS Gateway***

Pemustaka menilai bahwa *SMS Gateway* sangat penting karena dengan dilakukannya penagihan buku menggunakan *SMS Gateway* ini pemustaka akan



berniat untuk mengembalikan buku yang terlambat dikembalikan, jikalau tidak ada penagihan ini mungkin saja pemustaka akan lupa waktu pengembalian karena walaupun sudah ada jadwal tanggal pengembalian pada halaman belakang buku kadang pemustaka lupa. Selain itu pemustaka merasa senang dan merasa terbantu karena dengan adanya *SMS Gateway* ini mereka merasa diingatkan serta juga pemustaka merasa bersalah karena telah terlambat dalam mengembalikan buku tersebut.

## 5.2 Saran

Ada beberapa saran dan masukan dari penulis guna meningkatkan terlaksananya *SMS Gateway* sebagai layanan penagihan buku di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Adapun saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Berkordinasi dengan Badan Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta terkait dilakukannya pembaharuan data pribadi mahasiswa terutama nomor *handphone* agar jika terjadi pergantian kartu sim bisa dapat diperbaharui.
2. Terus melaksanakan program *SMS Gateway* ini lebih baik lagi karena program ini merupakan inovasi dari kemajuan teknologi saat ini yang digunakan dipergustakaan dan semoga ada lagi inovasi baru dari Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Mengadakan sosialisasi terkait adanya program *SMS Gateway* sebagai layanan penagihan buku di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta agar

pemustaka tahu tentang program tersebut dan membantu program tersebut berjalan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afrina, Mira & Ali Ibrahim. 2015. "Pengembangan Sistem Informasi *SMS Gateway* dalam Meningkatkan Layanan Komunikasi Sekitar Akademika Fakultas Ilmu Komputer UNSRI". *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, VOL. 7, NO. 2, Oktober 2015, hlm. 854. Dalam <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/article/view/2265> di akses pada tanggal 08 Januari 2020.
- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta : Rajawali Press.
- Anshori, Muslich dan Sri Iswati. 2009. *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya : Airlangga University Press.
- Arikunto, Suharsimi. 1990. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi Cetakan ketigabelas. Jakarta : Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta. Gramedia.
- Emzir. 2012. *Analisis Data: Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Febriani, Anggita. 2017. "Persepsi Perawat terhadap Keberadaan Taman Bacaan Masyarakat (TBM) PKK di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sleman". *Skripsi*. Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. 2016. "Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring". Dalam <https://kbbi.kemdikbud.go.id/> di akses pada tanggal 01 Oktober 2020.

- Lasa HS, dkk. 2017. *Manajemen & Standarisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah- 'Aisyiyah*. Yogyakarta : Majelis Pustaka dan Informasi PP Muhammadiyah.
- Martini, Nina Ariyani dan Ida Farida. 2010. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mulyani, Isnawati. 2012. “Pengembangan *Short Message Service (SMS) Gateway* Layanan Informasi Akademik di SMK YPPT Garut”. *Jurnal Algoritma Sekolah Tinggi Teknologi Garut* Vol. 09 No. 112012. Dalam <http://jurnal.sttgarut.ac.id/index.php/algoritma/article/download/54/50>, di akses pada 08 Januari 2018.
- Mustafa, Zainal. 2009. *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Prasetia, Asri Retnaning. 2017. “Studi Tentang Keterlambatan Pengembalian Koleksi dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Magelang”. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Yogyakarta.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, Yogyakarta: Diva Press.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Rahardjo, Mudja. 2017. *Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif : Konsep dan Prosedurnya*. Malang: UIN Malang.
- Rahayu, Lisda dan Ramatun Anggraini Kiemas. 2012. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Saleh, Abdul Rahman. 2011. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Soeprapto. 2011. *Materi Pokok Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Styawan, Agus Aris. 2014. “Pengembangan SliMS 5 Meranti di Laboratorium Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Membangun Notifikasi Keterlambatan Pengembalian Buku Via SMS)”. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi : Mixed Methods*. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suhendar, Yaya. 2014. *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*. Jakarta : Prenada.
- Sujatmiko, Eko. 2012. *Kamus Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Surakarta: Aksarra Sinergi Media.
- Sulistyo-Basuki. 2011. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka
- Sumiati, Opong dkk. 2013. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Supriyanto, Wahyu. 2008. *Teknologi Informasi Perpustakaan : Strategi Perancangan Perpustakaan Digital*. Yogyakarta : Kanisius.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.
- Undang-Undang No. 43 Th. 2007

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 2019. "User Manual Library". Dalam <https://library.umy.ac.id/download/User%20Manual%20E-library.doc>, di akses pada 24 Agustus 2020.

Walgito, Bimo. 1990. *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: Andi.





## Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

### DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Pertanyaan wawancara kepada Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta:

1. Bagaimana Latar Belakang program *SMS Gateway* perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
2. Kapan awal mula menerapkan program *SMS Gateway* perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
3. Apa tujuan akhir dari program *SMS Gateway*?
4. Bagaimana program *SMS Gateway* dilakukan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta?
5. Apakah database dalam program tersebut sudah berjalan dengan benar?
6. Apakah ada kendala dalam melaksanakan program tersebut?
7. Apakah prosedur yang dijalankan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan?
8. Apakah program tersebut mendapat feedback positif dari pemustaka?
9. Berapa biaya yang diperlukan untuk melaksanakan program ini?
10. Apa alasan menggunakan *SMS Gateway*?
11. Apakah program telah berjalan sesuai dengan tujuan dari program tersebut?

Pertanyaan wawancara kepada pustakawan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta:

1. Bagaimana program *SMS Gateway* dilakukan?
2. Apakah database dalam program tersebut sudah berjalan dengan benar?
3. Apakah ada kendala dalam melaksanakan program tersebut?
4. Apakah prosedur yang dijalankan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan?
5. Apakah program tersebut mendapat feedback positif dari pemustaka?
6. Berapa biaya yang diperlukan untuk melaksanakan program ini?
7. Apa alasan menggunakan *SMS Gateway*?
8. Apakah program telah berjalan sesuai dengan tujuan dari program tersebut

Pertanyaan wawancara kepada pemustaka Universitas Muhammadiyah Yogyakarta:

1. Apa alasan anda terlambat mengembalikan buku?
2. Bagaimana tanggapan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan SMS?
3. Bagaimana pendapat anda tentang *SMS Gateway* yang telah diterapkan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan relevansinya sekarang?
4. Bagaimana penilaian anda tentang penagihan buku menggunakan *SMS Gateway*?
5. Bagaimana perasaan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan *SMS Gateway* ini?
6. Adakah saran untuk *SMS Gateway* ini?

## Lampiran 2. Transkrip Wawancara

### TRANSKIP WAWANCARA 1

Nama : Drs. Lasa HS, M.Si  
 Status : Kepala Perpustakaan UMY  
 Tanggal : 16 Maret 2020  
 Waktu : Pukul 13.10 WIB – selesai.  
 Keterangan : Peneliti (P)  
 Informan (I)

P : Kemarin saya sudah masukin surat penelitian, terus dulu juga saya udah pernah tanya-tanya juga mungkin itu buat pra penelitian pak. Sekarang mau nanya-nanya agak sedikit detail pak terkait *SMS Gateway* di perpustakaan UMY ini hehee

I : Jadi, *software* ini dibuat oleh Biro Sistem Informasi, jadi kami membuat *software* sendiri dengan latar belakang satu alasan, pertama.. dulu itu *software* nya pesen, dibuatkan orang dan itu hanya mencakup satu unit kerja. Lalu setelah, yang namanya pesen. Kalo yang pesen itu tidak jualan lagi kan susah tidak bisa di kembangkan dan tidak bisa di kurangi, padahal kebutuhan kita kan semakin tambah.

P : Oh seperti itu

I : Lalu faktor kedua, UMY ini kan ada perpustakaan pusat, ada perpustakaan fakultas, ada perpustakaan lembaga dan ada perpustakaan prodi, lalu kalo system lama kan nggak bisa mencakup itu kan. Dengan latar belakang begitu dan juga pengalaman saya, maka kami sepakat dulu dengan kawan kawan untuk mengganti sistem, kemudian kami diskusi dengan BSI supaya di buatkan *software*. Nggak lama mas, sudah jadi kita ujicoba, di coba-coba ada penambahan-penambahan dan dianggap *running well*. Langkah kedua, seluruh petugas perpustakaan fakultas kita diklat bagaimana menggunakan itu. Karena dulu kan yang masuk sistem kan hanya pusat mas.

P : Iya pak

- I : Fakultasnya belum ada, nah di fakultas itu secara legal memang tidak ada SK nya berdiri perpustakaan prodi maupun perpustakaan fakultas. Tapi itu semua tanggung jawab saya. Kita diem-diem sistemnya kita satukan hanya satu fakultas yang belum saat itu dari fakultas kedokteran karena sudah pakai *software* LASER
- P : LASER, oh iya saya pernah dengar
- I : LASER itu dari UM Malang, tapi itu nggak lama kok mas. Sampai saat ketemu dekan, TI nya kedokteran dipanggil paling lama juga satu tahun lah diplomasi-diplomasi. Kemudian dalam perkembangan keluar banyak buku-buku yang dipinjam oleh dosen dan seterusnya lama nggak kembali dan seterusnya kemudian problem keterlambatan. Nah cara tradisional kan dikirim surat.
- P : Iya dikirim surat pak
- I : Itu nggak efektif, terus juga masalah denda itu juga kan sering menjadi masalah psikologis dan juga eksistensi perpustakaan sendiri, maka *SMS Gateway* itu kan tujuannya untuk mengingatkan customer supaya denda nya tidak banyak dan merugikan orang lain. Munculah itu. Naah itu murah kok mas.
- P : Berapa biaya yang diperlukan untuk program *SMS Gateway* ini pak?
- I : Itu modemnya itu cuma 300.000, kemudian satu bulan itu gak sampe satus seket (150.000). Kendalanya adalah pertama, mahasiswa ganti hapehehe, terus yang kedua mungkin pas daftar pakai nomor hape bapaknya atau ibunya jadi nomor itu yang kecatet di system
- P : Kalo nomor *handphonenya* dapat dari mana pak?
- I : Kita ngambil di anu, akademik mas. Mereka ketika daftar kan datanya lengkap termasuk nomor hape kan, udah kita ambil aja dari situ, yang ngatur kan orang BSI udah otomatis. Ya itu kendalanya kalo ganti kan nggak terdeteksi. Mereka kan nggak lapor kesini itu persoalan juga.
- P : Berarti kalo misalkan mau ganti nomor
- I : Iya kita ganti, nanti kita telpon ke BSI tolong nomor ini di ganti itu saja nah walaupun sudah di SMS dan seterusnya, tingkat dendanya juga lumayan. Nggak apa-apa, kan sudah kita ingatkan jadi kami denda itu satu bulan itu kadang sampai 10 juta, satu tahun itu sampe 70-80 jt an mas. Lumayan banyak, tapi nggak apa-apa. Nah soal denda itu setelah diperingatkan macam-macam nggak apa-apalah yang penting mereka

ikhlas dan seterusnya, sudah di tagih dan mungkin nggak dibuka dan seterusnya dan denda itu ada pemutihan saya sudah pernah cerita belum?

P : Iya sudah pak

I : Masalah denda ini kan memunculkan masalah psikologis. Mahasiswanya mangkel, petugasnya mangkel kan. Terus yang kedua itu menyangkut nama lembaga misalkan mahasiswa didenda 2 juta, UMY kan jelek mas. Dia kan cerita karena ngalami toh, terus yang ketiga menimbulkan sikap manajemen yang tidak efektif dan efisien. Indikator pertama, melayani satu orang kan paling nggak setengah jam mas, misalkan 10 orang. Terus yang kedua mereka tidak puas di sirkulasi mereka ketemu saya kepala kan. 1 jam, setengah jam Cuma dibuat itu mestinya kan secara manajemen cukup selesai pada bagian sirkulasi kan, mosok kepala perpustakaan ngurusi yang kecil-kecil kan tidak efektif, bukan saya tidak mau menerima ya. Tapi kan ada pendelegasian wewenang. Kadang di apusi, jadi kalo yang 700 bayar sekian-sekian dan kalau dia tidak punya betul sama 250 itu gak ada diskon tapi bisa bebas dengan catatan ada keterangan miskin RT RW menyertakan kartu keluarga sejahtera kalau bapak ibunya miskin pasti punya.

P : Iya pak

I : Jangan pernah mau di akali mahasiswa, saya juga pernah jadi mahasiswa ngerti hehee yang penting kita mendidik malu menanamkan rasa malu kalau mahasiswa tidak punya duit sama sekali kan tinggal pinjem sama temannya toh mas. Kalau nggak malu ya silahkan cari surat keterangan miskin kan, rasa malu ini sudah mulai tergerus di kehidupan kita, itu filosofinya mas hehe. Monggo silahkan dimasukan kesitu mas

P : Hehee iya siap pak

I : Monggo ini kembali kesini ya cerita ajalah, setelah latar belakangnya jelas kemudian apa namanya *SMS Gateway* lebih efektif dan efisien. Soal ada pelanggaran itu kan nggak apa-apa yang penting ikhlas itu toh mereka juga ikhlas kita juga ikhlas.

P : Kalo nggak diingatkan takutnya tiba-tiba dendanya gede gitu pak

I : Iya, kalo diingatkan kan nggak salah gitu mas, nah ketika tahu kalau dendanya gede itu kan kaget

P : Iya mesti kaget pak hehe

I : Nggak siap uang to? Ya ini kan efek psikologis kan mas, stress, terus munculah akal-akalan ya, nego, waktu, eyel-eyelan, terus kepala



perpustakaan ngurusin orang itu. Itukan nggak dipikirkan kawan-kawan. Jadi layanan yang bagus adalah jujur, e adil, transparan, artinya semua orang diperlakukan sama kalo model tawar menawar kan nggak transparan to, kalo kenal bayarnya segini kalo nggak kenal bayarnya mahal.

P : Ada prosedurnya nggak pak? Misalkan *SMS Gateway* itu dikirimkan kapan gitu pak

I : Kalo ditanya SOP nya kami belum buat, jadi prosedurnya begini 10 hari sekali dilakukan penagihan melalui *SMS Gateway* baik dosen maupun mahasiswa. Sebelumnya itu ada fitur perpanjangan bisa dilakukan melalui HP mereka. Tidak perlu di bawa ke perpustakaan. Dan otomatis diperpanjang 10 hari kedepan. Tujuannya apa ? untuk lebih efektif dan efisien. jadi ya lihat kompas dendanya kadang-kadang sebulan sekali, 10 hari atau 2 minggu sekali kalo saat ini kan sepi mas yang minjem juga sepi to.

P : Ada feedback positif dari itu pemustaka pak?

I : Iya mereka seneng diingatkan, “Terimakasih pak kami diingatkan”. ya memang ada baik secara lisan maupun test placement, kemarin kita survey kecil-kecilan kita mendapat feedback antara lain bahwa mereka puas dengan layanan kita.

P : Hehee iya pak mahasiswa sering kayak gitu

I : Kehe kan lupa, tahu-tahunya begini yak an dia kena aturan ngganti, ganti denda dan seterusnya, tahu-tahu yang pinjem tadi suatu ketika mengembalikan “ini pak saya minjam buku ini” di cek dengan nomor dia kan nggak anu mas mengembalikan ee scan nomor ya “loh ini bukan mba yang minjem” terus “iya saya pinjemnya dari si A”. hehe jadi kan oleh peminjam yang punya kartu anggota kan di anggap buku itu hilang

P : Iya pak

I : Karena dia lupa kan, tapi yang pinjam ngembalikan tapi setelah di cek bukan nama dia. Itu sering hehe

P : Yah namanya mahasiswa pak hehe

I : Iya hehe bisa macem-macem. Apalagi mas?

P : Sasarannya siapa saja pak? Mahasiswa saja atau juga dosen

I : Eee dosen memang yang lama-lama tetep kita SMS tapi tidak merespon ya sudah lah. Di dunia ini kana da beberapa kelompok yang susah di atur hehe

P : Hehe iya pak



- I : Hehe satu dokter atau professor hehe pejabat daerah, kedua seniman hehe iya nggak?
- P : Hehe iya pak bener
- I : Ketiga adalah dosen, presiden bisa di atur mas oleh jadwal to hehe. Nah kewajiban kami begini kami melaksanakan tugas perpustakaan nagih buku yang belum dikembalikan ya udah, mereka sadar ya dikembalikan, kalo nggak ya sudah. Udah gitu aja mas, biar nggak stress gitu mas. Nah sekarang ini dosen jarang pinjem tapi kita sediakan E-Jurnal mas dosen kan menulis buku mas, jadi wajib menggunakan jurnal internasional. Ada lagi mas?
- P : Ada sosialisasi terkait dengan SMS ini pak?
- I : Eeee nah dengan dengan kita nagih itu kan udah otomatis kan mas, di tagih lewat SMS. Kecuali mereka yang tidak pernah pinjem heheh
- P : Keunggulan dari aplikasi ini apalagi pak?
- I : Oh iya dengan perpanjangan, perpanjangan bukunya tidak perlu di bawa ke kampus. Cukup buka hape masuk web perpustakaan, langsung muncul perpanjangan buku. Langsung diketik apa emm barcode sama nomor induk mahasiswa sebelum jatuh tempo. Nah kalau pinjam buku 10 berapa kalori yang dikeluarkan, berapa bensin yang dikeluarkan wes ngitung gitu mas. Ada lagi, siapa tahu ada yang kelewat, murah kok mas *SMS Gateway* ini, saya pikir kok cenderung hemat tenaga hemat perangko langsung sasaran.
- P : Dengan adanya *SMS Gateway* berpengaruh nggak pak sama tingginya rendahnya denda
- I : Berarti ini harus di buktikan dengan data ya mas, kami juga agak susah mencari data. Selama ini denda turun karena ini mas pemutihan denda saya yakin ada pengaruhnya soalnya mereka diingatkan toh. Cuma tergantung mahasiswanya juga, kalau mereka lebih menerima didenda dari pada mengembalikan itu kan pilihan mereka mas. Tidak bisa dinilai dengan data ya mas. Kalo dapat *SMS Gateway* kan muncul di HP toh mas, nanti perkara mengembalikan kan, petugas kan hanya mengingatkan, tidak bisa memaksa kan, perkara dia tidak sanggup mengembalikan itu kan ingkar janji dan janti itu adalah hutang, artinya kalau dia tidak mengembalikan buku ke perpustakaan berarti punya hutang.
- P : Kalo biasanya penagihan itu kan dilakukan menggunakan kertas ya pak berupa surat peringatan.

- I : Iya, harus ngetik pake kertas, terus pake perangko terus dikirim ke alamat seseorang nanti udah pindah. Kalo pake *SMS Gateway* kan langsung. Nah ini katanya ada teori baru, pakai WA, ini kan pake SMS, sekarang orang orang pakai WA. Nah nanti kita mau belajar ke Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, apa yang mereka punya kita harus punya.

Yogyakarta, 16 Maret 2020

Informan



Drs. Lasa HS, M.Si



## TRANSKRIP WAWANCARA 2

Nama : Saifudin Z

Status : Staf Perpustakaan/Bagian Sirkulasi

Tanggal : 16 Maret 2020

Waktu : Pukul 14.30 WIB – selesai.

Keterangan : Peneliti (P)

Informan (I)

P : Permissi pak, boleh lihat fitur *SMS Gateway* nya

I : Ini mas

P : Itu berarti buat ngirim

I : Eee ngirim teksnya, sehingga kalo ada yang terlambat tuh ada peringatan dari sini. Tampilannya seperti ini.

P : Oh iya pak, biasanya berapa hari sekali pak dikirim SMS penagihannya?

I : Setelah lebih dari 10 hari mas. Ini kan peminjaman nya 10 hari, sejak telat 10 hari lebih kita kirimkan SMS nya.

P : Kalo nomernya sendiri pak dapet dari mana?

I : Dapet dari pendaftaran mahasiswa baru mas di awal. Asalkan mereka nggak ganti nomer hehe kalo ganti nomer terus nggak lapor kesini ya nggak sampe SMS nya. Kadang yang ke data itu nomer orang tua nya hehe nanti yang ketagih orang tuanya hehe

P : Iya pak mahasiswa kadang gitu, nggak hafal nomer sendiri jadi pakai nomer yang lain.

I : Iya kadang orang tuanya yang kesini gitu

P : Ada kendala nggak pak dari pengoperasian programnya mungkin?

I : Kendalanya ya paling kita lupa ngisi pulsanya aja ya mas, ini juga habis ganti ini modemnya.

P : Biaya yang dikeluarkan berapa ya pak?

I : Paling pulsa diisi ya 150.000 sebulannya mas itu juga kadang masih nyisa, terus modem kemarin kurang tahu juga saya berapa harganya.

P : Oh baru, dapet feedback positif dari pemustaka nggak pak?

- I : Ada, merasa senang gitu diingatkan terus dendanya juga jadi nggak banyak. Setelah ditanya ya itu biasanya karena lupa biasanya, terus udah pindah kost nggak ketemu bukunya. Apalagi pas mau wisuda itu banyak yang balikan buku.
- P : Bebas pustaka ya pak, berarti memang harus ngembaliin bukunya ya pak syaratnya.
- I : Nanti kan kalo bebas pustaka kalo ada tanggungan muncul, masih ada tanggungan buku atau mungkin ngembalikan tapi bayarnya nanti.
- P : Mengoperasikannya mudah kan pak?
- I : Gampang, tinggal kayak gini aja mas login terus ya tinggal pilih pilih aja.
- P : Tujuan SMS kan untuk meminta kembali koleksi yang di pinjam yang terlambat. Kira-kira udah tercapai belum tujuannya pak?
- I : Sudah, biar nggak terlalu telat dan dendanya tidak banyak. Kalo nggak di ingatkan ya mungkin banyak yang terlambat. Yaitu mas rata-rata gara gara lupa, mungkin masih dipakai juga bukunya.
- P : Boleh lihat data dendanya pak?
- I : Ini mas tahun ini segini
- P : Iya mas, ini kan banyak gara-gara denda tahun-tahun sebelumnya mas. Ya begitulah mas kita kan hanya mengingatkan juga untuk masalah bukunya kembali atau nggak kana da ditangan mahasiswanya.
- P : Kalo manualnya kan penagihan ini dilakukan pake surat pak, kira-kira gimana pak?
- I : Lebih enak pake gini hehe, kalo pake surat kan kita ngepos kan pakai matrai butuh waktu, kalo ini kan tinggal kirim. Ya nomernya penting nggak ganti, kalo ganti nanti nggak sampai.

Yogyakarta, 16 Maret 2020

Informan

Saifudin Z.

### TRANSKRIP WAWANCARA 3

Nama : Eko Setiawan SIP

Status : Pustakawan

Tanggal : 30 Juli 2018

Waktu : Pukul 10.10 WIB – selesai.

Keterangan : Peneliti (P)  
Informan (I)

P : Permissi mas boleh saya minta waktunya sebentar untuk wawancara penelitian saya

I : Oh iya tak sambi stockopname ya

P : Oh iya mas

I : Tanya apa mas

P : Mas kan pustakawan yang mengerti system informasi, saya mau nanya tentang *SMS Gateway* perpustakaan UMY ini

I : Oh

P : Latar belakang di buat SMS ini bagaimana mas?

I : Ketika pak Lasa disini tahun 2013 itu memutuskan untuk pindah ke *E-library* buatan sendiri kemungkinan dari awal sudah ada

P : Emm yang membuat system itu siapa mas?

I : Emm yang membuat system anu BSI

P : BSI

I : Biro Sistem Informasi, itu tim IT UMY, jadi sistem ini pake aplikasi berbasis desktop. Tak sambi yah

P : Hehe iya mas, ee tujuan SMS itu sendiri untuk apa mas?

I : Em untuk mengingatkan mahasiswa yang pengembaliannya telat gitu

P : Kira-kira sudah efektif belum mas diterapkan di perpustakaan UMY ini?

- I : Kalau efektif atau tidaknya sih saya kurang begitu tahu. Efektif tolak ukurnya apa?
- P : Emm tolak ukurnya itu saya mengambil dari teorinya JP Campbell tentang efektivitas program yang indikatornya itu ada 5 mas, ada keberhasilan program, keberhasilan sasaran, input dan output, kepuasan pelanggan dan satu lagi itu pencapaian tujuan menyeluruh.
- I : Oh iya kalo program jalan ya jalan mas sampai sekarang, tapi maksudnya mahasiswa mau mengembalikan atau tidak itu kan tergantung mahasiswanya toh, kalo programnya jalan ya jalan
- P : Terus input output antara biaya yg dikeluarkan untuk program ini apakah seimbang dengan hasil yang diperoleh?
- I : Eee dengan berjalannya program ini sampai sekarang, tentu biaya yang dikeluarkan ini masih seimbang lah dengan apa yang di capai. Kalo biaya sendiri kan tergantung pulsa kalo berapa-berapanya saya bukan bagian SMS ya, yang bagian isi pulsa ada sendiri soalnya. Saya bagian Muhammadiyah Corner soalnya
- P : Ooh
- I : Dirotasi terus soalnya
- P : Iya mas, kira-kira masih relevan nggak mas SMS ini dipakai, sekarang kan orang-orang banyak yang menggunakan *Whatsapp*, *BBM*, dll.
- I : Tapi kan dia punya, anu loh mas. Nomor primernya gitu. misalkan saya nih, mesti satu orang itu punya nomor nggak Cuma satu gitu, mesti itu kalo zaman sekarang. Dan yang dipake utama kan nomer yang biasa di pakek gitu, jadi masih relevan aja sih gitu
- P : Terus mungkin juga belum ada system yang menghubungkan ke *Whatsapp* dll gitu ya mas
- I : Eee prototype nya sudah ada sih Cuma belum di integrasikan. Saya kan jualan *online* juga toh, itu juga ada sih untuk spam gitu, tapi kalo untuk diintegrasikan ke *E-library* kita belum. Nggak mudah sih mas untuk membuat sistem nya juga membutuhkan waktu lumayan lama, karena mungkin keterbatasan IT juga kerjaan nya juga banyak
- P : Oh iya mas.
- I : Permasalahannya *SMS Gateway* ini, nomor yang dipake disini, itu kan nomor hape mahasiswa saat pertama daftar bisa jadi ditengah perjalanan nomornya ganti nah itu permasalahannya. Ada yang memasukan nomor orang tuanya juga itu juga masalah. Kemudian SMS nya itu nggak



otomatis. Maksudnya ketika telat itu langsung di SMS itu nggak jadi istilahnya harus dipencet dulu seperti itu. Sebenarnya bias sih di setting otomatis itu bisa, ya cuman mungkin kendalanya pulsa juga, karena mahasiswa sudah diingatkan belum tentu langsung mengembalikan, jadi tertagih terus.

Yogyakarta, 16 Maret 2020

Informan



Eko Kurniawan SIP



### TRANSKRIP WAWANCARA 4

Nama : Rahma Nur Widya  
 Status : Pemustaka / Mahasiswa  
 Tanggal : 26 Maret 2020  
 Waktu : Pukul 09:47 WIB – selesai.  
 Keterangan : Peneliti (P)  
 Informan (I)

P : Assalamualaikum Mba Rahma Nur Widya, apa mba mendapat SMS penagihan pengembalian buku dari perpustakaan UMY?

I : Waalaikumsalam iya! Mohon maaf untuk denda saya berapa ya kaka? Karena bukunya sudah lama sekali karena terbawa teman saya di asrama dan dibawa pulang, baru bulan kemarin dikirim ke saya.

P : Kalau denda nya berapa saya kurang tahu juga mba, nanti saya tanyakan ke pustakawannya dulu. Sebelum itu, saya boleh wawancara ke mba nya nggak. Kebetulan saya penelitian terkait dengan SMS penagihan ini.

I : Insyaallah boleh!

P : Minta waktunya sebentar ya mba.

I : Baik kak.

P : Bagaimana tanggapan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan SMS?

I : Menurut saya *SMS Gateway* ini bagus buat dilakukan karena membantu untuk mengingatkan para peminjam buku yang terlambat mengembalikan, karena bisa jadi peminjam benar-benar lupa atau yang lain-lain. Namun sayangnya untuk saat ini terkadang SMS sudah dikesampingkan bahkan terkadang diabaikan, tidak dibaca karena beralih ke *Whatsapp*.

P : Bagaimana pendapat anda tentang *SMS Gateway* yang telah diterapkan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan relevansinya sekarang?

I : Kalo menurut saya untuk kemajuan teknologi saat ini masih cukup relevan kak.

- P : Apa manfaat dari *SMS Gateway* tersebut bagi pemustaka?
- I : Eee manfaatnya bisa jadi pengingat bagi pemustaka mengenai pinjaman buku yang belum dikembalikan.
- P : Penagihan buku bisa dilakukan dengan cara apa pun, dalam teori bisa menggunakan surat peringatan juga, mana yang lebih berefek bagi pemustaka. Apakah menggunakan surat peringatan atau menggunakan *SMS Gateway* ini?
- I : Kalau menurut saya kak, melalui SMS ya. Karena walaupun SMS sering terkadang diabaikan tapi jika nomernya tetap aktif, maka tanpa internet juga pasti masuk pesannya. Namun kendalanya kalau nomor peminjam itu sudah tidak aktif.
- P : Iya mba, menurut pustakawan juga ada nomer yang tidak aktif. Kadang pakai nomor orang tua nya atau temannya. Soalnya nomornya kan diambil saat mahasiswa daftar mahasiswa baru. Bagaimana perasaan mba setelah diingatkan?
- I : Iya itu mas. Memang sebaiknya perlu pendataan ulang gitu. Kalau perasaan saya Alhamdulillah ya senang diingatkan karena saya juga bener-bener lupa dan bukunya gak ada di saya jadi sangat membantu peminjam dalam mengingat-ingat kembali pinjamannya.
- P : Bagaimana perasaan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan *SMS Gateway* ini?
- I : Kalau saya pribadi puas kak.
- P : Ada saran terkait program *SMS Gateway* ini mba?
- I : Kalau saran dari saya tadi mas sebaiknya ada pendataan nomer telepon baru dan yang aktif, selain nomer telepon juga data *e-mail* aktif mahasiswa agar pesan dapat tersampaikan.
- P : Bagaimana penilaian anda tentang penagihan buku menggunakan *SMS Gateway*?
- I : Iya kak menurut saya sangat penting sih.
- P : Kalau boleh tahu, mba terlambat ngembaliin buku itu karena apa?
- I : Karena saya nggak tahu kalo ternyata buku saya belum dikembalikan, soalnya bukunya sudah gak ada di saya dan setelah di cari ternyata dibawa teman saya kak. Soalnya 2 semester ini jarang pinjam buku di perpustakaan. Karena posisinya waktu saya tinggal di asrama rumah tahfidz.
- P : Wah udah lama berarti ya mba telatnya.

- I : iya mas udah dari maret tahun lalu. Kemarin setelah beberapa kali ada SMS kan terus saya nyari tapi bukunya Alhamdulillah ketemu ditemen saya.
- P : Oh gitu, nanti saya tanyakan ke pustakawan yang ada disana mba terkait denda nya.
- I : Baiklah kak, maaf merepotkan dan tidak tertib.

Yogyakarta, 26 Maret 2020  
Informan



Rahma Nur Widya



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

### TRANSKRIP WAWANCARA 5

Nama : Wisda Yaning Tyas  
 Status : Pemustaka / Mahasiswa  
 Tanggal : 26 Maret 2020  
 Waktu : Pukul 11:02 WIB – selesai.  
 Keterangan : Peneliti (P)  
 Informan (I)

- P : Assalamualaikum mba Wisda Yaning Tyas, apa mba mendapat SMS penagihan pengembalian buku dari perpustakaan UMY?
- I : Waalaikumsalam iya saya dapat SMS pak. Saya mau mengembalikan buku, tapi karena penunggakan saya lama jadinya mahal pak. Sebelumnya apakah jika saya kembalikan tapi pembayarannya di cicil bisa tidak yah?
- P : Kalau untuk dicicil saya sudah tanyakan ke pustakwannya katanya kalo di cicil nanti susah pendataannya mba, tapi nanti ada keringan denda dari perpustakaan. Sebelumnya, saya boleh wawancara ke mba nya nggak. Kebetulan saya penelitian terkait dengan SMS penagihan ini.
- I : Oh iya mas boleh. Tapi saya sedang tugas mas jadi mohon dimaklumkan jika balasannya telat
- P : Bagaimana tanggapan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan SMS?
- I : Untuk progrannya saya setuju mas karena seringkali mahasiswa mahasiswi lupa tanggal pengembaliannya.
- P : Bagaimana pendapat anda tentang *SMS Gateway* yang telah diterapkan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan relevansinya sekarang?
- I : Biasanya nomor yang terdaftar sudah tidak berlaku ataupun ingin konfirmasi atau sms balasan ke pihak perpustakaan seperti saya tidak punya pulsa untuk konfirmasi melalui SMS, tetapi dengan adanya SMS kita jadi tahu pembayaran sudah terlambat.

- P : Apa manfaat dari *SMS Gateway* tersebut bagi pemustaka?
- I : Agar pengembalian tidak lewat jauh dan menambah beban biaya pengembalian.
- P : Penagihan buku bisa dilakukan dengan cara apa pun, dalam teori bisa menggunakan surat peringatan juga, mana yang lebih berefek bagi pemustaka. Apakah menggunakan surat peringatan atau menggunakan *SMS Gateway* ini?
- I : Menurut saya kalau surat membutuhkan alamat ataupun memakan waktu beberapa sebelum tersampaikan. Kalau melalui *e-mail* juga saya jarang buka *e-mail*. Kalau SMS setidaknya kita langsung bisa tahu.
- P : Bagaimana perasaan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan *SMS Gateway* ini?
- I : Saya jadi tahu sudah telat pengembalian. Tapi sebenarnya saya juga ingin konfirmasi pada pihak staff biar lebih jelas lagi
- P : Berarti merasa puas atau terbantu dengan adanya program *SMS Gateway* ini mba?
- I : Iya mas. Saya merasa terbantu.
- P : Ada saran terkait program *SMS Gateway* ini mba?
- I : Saran saya mending pengingatnya itu satu minggu atau beberapa hari setelah batas waktu habis mas. Secepatnya dikirimkan gitu, biar nggak terlalu lama telatnya.
- P : Bagaimana penilaian anda tentang penagihan buku menggunakan *SMS Gateway*?
- I : Penting sih mas. Soalnya pada lupa kalau hanya lewat tulisan tanggal kembali di belakang buku.
- P : Kalau boleh tahu, mba terlambat ngembaliin buku itu karena apa?
- I : Sebenarnya saya pinjam buku itu teman saya dan dia gak ngembaliin setelah sudah terlambat hampir setahun ini mas.
- P : Wah udah lama juga ya mba. Lumayan tuh dendanya mba, tapi masih ada keringanan sih.
- I : Banget itu mas, bukan lumayan lagi. Bisa minta tolong nggak mas kalau nanti ke perpus UMY tolong tanyakan pertanyaan saya mas terkait bisa dicicil apa nggak nya.
- P : Oh gitu, nanti saya tanyakan ke pustakawan nya mba.



I : Makasih ya mas. Semoga skripsinya lancar sampai wisuda.

P : Amin mba.

Yogyakarta, 26 Maret 2020

Informan

  
Wisda Yaning Tyas



## TRANSKRIP WAWANCARA 6

Nama : Soraya

Status : Pemustaka / Mahasiswa

Tanggal : 27 Maret 2020

Waktu : Pukul 09:54 WIB – selesai.

Keterangan : Peneliti (P)

Informan (I)

P : Assalamualaikum mba Soraya, apa mba mendapat SMS penagihan pengembalian buku dari perpustakaan UMY?

I : Dapat pak. Gimana ya pak, saya mau ngembaliin tapi saya udah pulang yah. Jadi gimana pak?

P : Iya mba kebetulan kampus lagi kuliah *online* ya. Untuk pengembalian setelah tgl 13 juni gak apa mba. Soalnya ada pemutihan sih dari perpustakaan sampai tgl segitu. Sebelumnya, saya boleh wawancara ke mba nya nggak. Kebetulan saya penelitian terkait dengan SMS penagihan ini.

I : Bisa gak temen yang ngembaliinnya?

P : Bisa mba nanti temennya ngembaliinnya pakai nim mba nya.

P : Oh iya mba. minta waktunya sebentar ya mba buat wawancara

I : Boleh mas. Sebentar aja ya

P : Bagaimana tanggapan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan SMS?

I : Sangat membantu, terutama mengingatkan kita untuk mengembalikan buku yang kita pinjam..

P : Bagaimana pendapat anda tentang *SMS Gateway* yang telah diterapkan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan relevansinya sekarang?

I : Kurang sih, karena sekarang sudah jarang orang menggunakan SMS dan banyak juga yang mengabaikannya. Kalo sekarang lebih sering menggunakan aplikasi untuk berkomunikasi, misalnya *LINE* dll.

P : Apa manfaat dari *SMS Gateway* tersebut bagi pemustaka?

- I : Membantu kita mengingatkan untuk mengembalikan buku yang telat kita kembalikan.
- P : Penagihan buku bisa dilakukan dengan cara apa pun, dalam teori bisa menggunakan surat peringatan juga, mana yang lebih berefek bagi pemustaka. Apakah menggunakan surat peringatan atau menggunakan *SMS Gateway* atau cara lain mungkin *e-mail* dll?
- I : Menurut saya *e-mail* sih, karena lebih memungkinkan untuk dibaca dibanding SMS.
- P : Bagaimana perasaan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan *SMS Gateway* ini?
- I : Pasti nya merasa bersalah, cemas dan gak tenang.
- P : Hehe iya sih mba itu kan namanya peringatan, pasti gak enak peringatan tuh. berarti merasa puas atau terbantu dengan adanya program SMS gateway ini mba?
- I : Merasa terbantu.
- P : Ada saran terkait program *SMS Gateway* ini mba?
- I : Gak ada deh mas.
- P : Bagaimana penilaian anda tentang penagihan buku menggunakan *SMS Gateway*?
- I : Penting, karena dengan adanya penagihan, peminjam akan berniat mengembalikan buku yang telat dikembalikan, kalo gak ada, nanti mereka pasti bakal keburu lupa atau bahkan lupa.
- P : Kalau boleh tahu, mba terlambat ngembaliin buku itu karena apa?
- I : Buku itu saya pinjem pas saya nyari referensi buat bikin laporan praktek. Sekarang bukunya ada di mba saya di jogja, saya titipin disitu.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 27 Maret 2020  
Informan

*[Signature]*  
Soraya

## TRANSKRIP WAWANCARA 7

Nama : Septi Dwi

Status : Pemustaka / Mahasiswa

Tanggal : 02 April 2020

Waktu : Pukul 12:49 WIB – selesai.

Keterangan : Peneliti (P)  
Informan (I)

- P : Assalamualaikum mba Septi Dwi, apa mba mendapat SMS penagihan pengembalian buku dari perpustakaan UMY?
- I : Waalaikumsalam. Iya pak dapat, gimana ya
- P : Saya mahasiswa mba lagi penelitian di UMY. Sebelumnya, saya boleh wawancara ke mba nya nggak? Kebetulan saya penelitian terkait dengan SMS penagihan ini.
- I : Oke
- P : Bagaimana tanggapan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan SMS?
- I : Ya menurut saya setuju dengan adanya *SMS Gateway*, denga adanya *SMS Gateway* bisa mengingatkan kita pada saat lupa mengembalikan buku perpustakaan tersebut.
- P : Apakah *SMS Gateway* masih relevan dengan kemajuan teknologi saat ini?
- I : Bagaimana pendapat anda tentang *SMS Gateway* yang telah diterapkan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan relevansinya sekarang?
- P : Iya juga sih mba. Tapi kan nggak semuanya punya sosmed yang sama. Kalau SMS kan pasti semuanya punya nomer utamanya. Apa manfaat dari *SMS Gateway* tersebut bagi pemustaka?
- I : Bisa mengingatkan kita pada saat lupa mengembalikan buku perpustakaan tersebut.
- P : Penagihan buku bisa dilakukan dengan cara apa pun, dalam teori bisa menggunakan surat peringatan juga, mana yang lebih berefek bagi

pemustaka. Apakah menggunakan surat peringatan atau menggunakan *SMS Gateway* atau cara lain mungkin *e-mail* dll?

I : Menurut saya *e-mail* atau SMS juga bagus.

P : Bagaimana perasaan mba setelah diingatkan?

I : Biasa aja sih mas.

P : Bagaimana perasaan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan *SMS Gateway* ini?

I : Iya merasa terbantu karena di ingatkan.

P : Ada saran terkait program *SMS Gateway* ini mba?

I : Nggak sih mas. Udah lumayan bagus.

P : Bagaimana penilaian anda tentang penagihan buku menggunakan *SMS Gateway*?

I : Penting, karena pastinya mengingatkan saya untuk segera mengembalikan buku agar dendanya tidak banyak.

P : Kalau boleh tahu, mba terlambat ngembaliin buku itu karena apa?

I : Saya lupa telatnya kapan mas, lagian juga masih di pakai bukunya buat nugas sih.

P : Oh gitu ya mba. Terimakasih waktu luangnya mba.

I : Iya mas.

Yogyakarta, 02 April 2020  
Informan



Septi Dwi

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

### Lampiran 3. Reduksi Data Wawancara

#### REDUKSIDATA WAWANCARA 1

Nama : Drs. Lasa HS, M.Si  
 Status : Kepala Perpustakaan  
 Tempat : Ruang Kepala Perpustakaan  
 Waktu : Senin, 16 Maret 2020

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Bagaimana Latar Belakang program <i>SMS Gateway</i> ?	<i>Software</i> ini dibuat oleh Biro Sistem Informasi, jadi kami membuat <i>software</i> sendiri dengan latar belakang satu alasan, pertama.. dulu itu <i>software</i> nya pesen, dibuatkan orang dan itu hanya mencakup satu unit kerja. Lalu setelah, yang namanya pesen. Kalo yang pesen itu tidak jualan lagi kan susah tidak bisa di kembangkan dan tidak bisa di kurangi, padahal kebutuhan kita kan semakin tambah.kemudian dalam perkembangan keluar banyak buku-buku yang dipinjam oleh dosen dan seterusnya lama nggak kembali dan seterusnya kemudian problem keterlambatan.
2	Kapan awal mula menerapkan program <i>SMS Gateway</i> ?	<i>SMS Gateway</i> ini adalah sebuah sistem bagian dari <i>E-library</i> Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang diterapkan sejak bulan Februari 2013.
3	Apa tujuan akhir dari program <i>SMS Gateway</i> ?	<i>SMS Gateway</i> itu kan tujuannya untuk mengingatkan customer supaya denda nya tidak banyak dan merugikan orang lain.
4	Bagaimana program <i>SMS Gateway</i> dilakukan?	Kalo ditanya SOP nya kami belum buat, jadi prosedurnya begini 10 hari sekali dilakukan penagihan melalui <i>SMS Gateway</i> baik dosen maupun mahasiswa.  Sebelumnya itu ada fitur perpanjangan bisa dilakukan melalui HP mereka. Tidak perlu di bawa ke perpustakaan. Dan otomatis diperpanjang 10 hari kedepan. Tujuannya apa? untuk lebih efektif dan efisien..
5	Apakah <i>database</i> dalam program tersebut sudah berjalan dengan	Kita ngambil di anu, akademik mas. Mereka ketika daftar kan datanya lengkap termasuk nomor hape. kan, udah kita ambil aja dari situ, yang



	benar?	ngatur kan orang BSI udah otomatis.
6	Apakah ada kendala dalam melaksanakan program tersebut?	Kendalanya adalah pertama, mahasiswa ganti nomor hape, terus yang kedua mungkin pas daftar pakai nomor hape bapaknya atau ibunya jadi nomor itu yang kecatet di system. Ya itu kendalanya kalo ganti kan nggak terdeteksi. Mereka kan nggak lapor kesini itu persoalan juga. Nomornya bisa kita ganti, nanti kita telpon BSI.
7	Apakah prosedur yang dijalankan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan?	Berarti ini harus di buktikan dengan data ya mas, kami juga agak susah mencari data. Selama ini denda turun karena ini mas pemutihan denda. Saya yakin ada pengaruhnya soalnya mereka diingatkan toh. Cuma tergantung mahasiswanya juga, kalau mereka lebih menerima didenda dari pada mengembalikan itu kan pilihan mereka mas. Tidak bisa dinilai dengan data ya mas. Kalo dapat <i>SMS Gateway</i> kan muncul di HP toh mas, nanti perkara mengembalikan kan, petugas kan hanya mengingatkan, tidak bisa memaksa kan, perkara dia tidak sanggup mengembalikan itu kan ingkar janji dan janti itu adalah hutang, artinya kalau dia tidak mengembalikan buku ke perpustakaan berarti punya hutang.
8	Apakah program tersebut mendapat feedback positif dari pemustaka?	Mereka senang diingatkan, “Terimakasih pak kami sudah diingatkan” Nah saya tidak tahu ada beberapa yang dulu pinjem ketika ditagih itu kemudian dicari nggak ada, dan itu kemungkinan dipinjemkan ke temannya. karena dia lupa kan, tapi yang pinjam ngembalikan tapi setelah di cek bukan nama dia. Itu sering.
9	Berapa biaya yang diperlukan untuk melaksanakan program ini?	Itu murah kok mas, itu modemnya itu cuma 300.000, kemudian satu bulan itu gak sampe satus seket (150.000).
10	Apa alasan menggunakan <i>SMS Gateway</i> ?	Kalau cara tradisional kan di kirimin surat mas. Itu nggak efektif harus ngetik pake kertas, terus pake perangko terus dikirim ke alamat seseorang nanti udah pindah. Kalo pake <i>SMS Gateway</i> kan langsung. Saya pikir kok cenderung hemat tenaga hemat perangko langsung sasaran.
11	Apakah program telah berjalan sesuai dengan tujuan dari program	Setelah latar belakangnya jelas kemudian apa namanya <i>SMS Gateway</i> lebih efektif dan efisien. Soal ada pelanggaran itu kan nggak apa-apa yang

	tersebut?	<p>penting ikhlas itu toh mereka juga ikhlas kita juga ikhlas, kalo diingatkan kan nggak salah gitu mas, nah ketika tahu kalau dendanya gede itu kan kaget. Kalau mereka membaca hape kan otomatis diingatkan memang tidak ada judul bukunya apa, kalimatnya sederhana. Walaupun sudah di SMS dan seterusnya, tingkat dendanya juga lumayan. Nggak apa-apa, kan sudah kita ingatkan jadi kami denda itu satu bulan itu kadang sampai 10 juta, satu tahun itu sampe 70-80 jt an mas. Lumayan banyak, tapi nggak apa-apa. Nah soal denda itu setelah diperingatkan macam-macam nggak apa-apalah yang penting mereka ikhlas dan seterusnya, sudah di tagih dan mungkin nggak dibuka dan seterusnya dan denda itu ada pemutihan.</p>
--	-----------	--

## REDUKSIDATA WAWANCARA 2

Nama : Saifudin Z  
 Status : Staf Perpustakaan/Bagian Sirkulasi  
 Tempat : Ruang Sirkulasi Perpustakaan UMY  
 Waktu : Senin, 30 Juli 2018

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Bagaimana program <i>SMS Gateway</i> dilakukan?	Setelah lebih dari 10 hari mas. Ini kan peminjaman nya 10 hari, sejak telat 10 hari lebih kita kirimkan SMS nya.
2	Apakah database dalam program tersebut sudah berjalan dengan benar?	Dapet dari pendaftaran mahasiswa baru mas di awal. Asalkan mereka nggak ganti nomer. kalo ganti nomer terus nggak lapor kesini ya nggak sampe SMS nya. Kadang yang ke data itu nomer orang tua nya hehe nanti yang ketagih orang tuanya.
3	Apakah ada kendala dalam melaksanakan program tersebut?	Kendalanya ya paling kita lupa ngisi pulsanya aja ya mas, ini juga habis ganti ini modemnya.
4	Apakah prosedur yang dijalankan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan?	Ini kan banyak gara-gara denda tahun-tahun sebelumnya mas. Ya begitulah mas kita kan hanya mengingatkan juga untuk masalah bukunya kembali atau nggak kan ada ditangan mahasiswanya.
5	Apakah program tersebut mendapat <i>feedback</i> positif dari pemustaka?	Ada, merasa senang gitu diingatkan terus dendanya juga jadi nggak banyak. Setelah ditanya ya itu biasanya karena lupa biasanya, terus udah pindah kost nggak ketemu bukunya. Apalagi pas mau wisuda itu banyak yang balikan buku.
6	Berapa biaya yang diperlukan untuk melaksanakan program ini?	Paling pulsa diisi ya 150.000 sebulannya mas itu juga kadang masih nyisa, terus modem kemarin kurang tahu juga saya berapa harganya.
7	Apa alasan menggunakan <i>SMS Gateway</i> ?	Lebih enak pake gini hehe, kalo pake surat kan kita ngepos kan pakai matrai butuh waktu, kalo ini kan tinggal kirim. Ya nomernya penting nggak ganti, kalo ganti nanti nggak sampai.

8	Apakah program telah berjalan sesuai dengan tujuan dari program tersebut?	Sudah, biar nggak terlalu telat dan dendanya tidak banyak. Kalo nggak di ingatkan ya mungkin banyak yang terlambat. Yaitu mas rata-rata gara gara lupa, mungkin masih dipakai juga bukunya.
---	---	---



### REDUKSIDATA WAWANCARA 3

Nama : Eko Kurniawan SIP  
 Status : Pustakawan  
 Tempat : Ruang Perpustakaan  
 Waktu : Senin, 30 Juli 2018

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Bagaimana Latar Belakang program <i>SMS Gateway</i> ?	Ketika pak Lasa disini tahun 2013 itu memutuskan untuk pindah ke <i>E-library</i> buatan sendiri kemungkinan dari awal sudah ada
2	Kapan awal mula menerapkan program <i>SMS Gateway</i> ?	2013 dibuat oleh Biro Sistem Informasi, itu tim IT UMY, jadi sistem ini pake aplikasi berbasis desktop
3	Apa tujuan akhir dari program <i>SMS Gateway</i> ?	Untuk mengingatkan mahasiswa yang pengembaliannya telat gitu
4	Bagaimana program <i>SMS Gateway</i> dilakukan?	SMS nya itu nggak otomatis. Maksudnya ketika telat itu langsung di SMS itu nggak jadi istilahnya harus dipencet dulu seperti itu. Tapi dijadwalkan 10 hari sekali atau bagaimana gitu. Sebenarnya bisa sih di setting otomatis itu bisa, tapi ya cuman mungkin kendalanya pulsa juga, karena mahasiswa sudah diingatkan belum tentu langsung mengembalikan, jadi tertagih terus.
5	Apakah database dalam program tersebut sudah berjalan dengan benar?	Kalo database nomernya itu diambil pada saat pendaftaran mahasiswa baru. Jadi sumbernya dari BSI UMY.
6	Apakah ada kendala dalam melaksanakan program tersebut?	Permasalahannya <i>SMS Gateway</i> ini, nomor yang dipake disini, itu kan nomor hape mahasiswa saat pertama daftar bisa jadi ditengah perjalanan nomornya ganti nah itu permasalahannya. Ada yang memasukan nomor orang tuanya juga itu juga masalah.
7	Apakah prosedur yang dijalankan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan?	Oh iya kalo program jalan ya jalan mas sampai sekarang, tapi maksudnya mahasiswa mau mengembalikan atau tidak itu kan tergantung mahasiswanya toh, kalo programnya jalan ya

		<p>jalan.</p> <p>Ya itu mas, karena sudah diingatkan juga belum tentu mahasiswa langsung mengembalikan. Ya mungkin lupa atau masih dipake mungkin bukunya. Jadi dendanya juga ya tetap besar</p>
8	Apakah program tersebut mendapat feedback positif dari pemustaka?	Ya mereka juga pastinya terbantu mas. Ada beberapa kali orang tua nya yang ke sini bahkan, mungkin ya karena masukin nomer ibu nya saat pendaftaran. Berarti kan buktinya SMS nya masuk to mas.
9	Berapa biaya yang diperlukan untuk melaksanakan program ini?	Kurang tahu mas, soalnya ada bagiannya sendiri yang untuk isi pulsa.
10	Apa alasan menggunakan <i>SMS Gateway</i> ?	Saya rasa masih relevan, kan dia punya nomor primernya gitu. misalkan saya nih, mesti satu orang itu punya nomor nggak cuma satu gitu, mesti itu kalo zaman sekarang. Dan yang kartu utama kan nomer yang biasa di pakek gitu, jadi masih relevan aja sih gitu
11	Apakah program telah berjalan sesuai dengan tujuan dari program tersebut?	Dengan berjalannya program ini sampai sekarang, tentu biaya yang dikeluarkan ini masih seimbang lah dengan apa yang di capai.



### REDUKSI DATA WAWANCARA 4

Nama : Rahma Nur Widya  
 Status : Pemustaka / Mahasiswa  
 Tempat : Aplikasi *Whatsapp*  
 Waktu : Senin, 16 Maret 2020

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apa alasan anda terlambat mengembalikan buku?	Karena saya nggak tahu kalo ternyata buku saya belum dikembalikan, soalnya bukunya sudah gak ada di saya dan setelah di cari ternyata kebawa teman saya kak. Soalnya 2 semester ini jarang pinjam buku di perpustakaan. Karena posisinya waktu saya tinggal di asrama rumah tahfidz.
2	Bagaimana tanggapan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan SMS?	Menurut saya <i>SMS Gateway</i> ini bagus buat dilakukan karena membantu untuk mengingatkan para peminjam buku yang terlambat mengembalikan, karena bisa jadi peminjam benar-benar lupa atau yang lain-lain. Namun sayangnya untuk saat ini terkadang SMS sudah dikesampingkan bahkan terkadang diabaikan, tidak dibaca karena beralih ke <i>Whatsapp</i> .
3	Bagaimana pendapat anda tentang <i>SMS Gateway</i> yang telah diterapkan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan relevansinya sekarang?	Kalo menurut saya untuk kemajuan teknologi saat ini masih cukup relevan kak. Karena walaupun SMS sering terkadang diabaikan tapi jika nomernya tetap aktif, maka tanpa internet juga pasti masuk pesannya. Namun kendalanya kalau nomor peminjam itu sudah tidak aktif.
4	Bagaimana penilaian anda tentang penagihan buku menggunakan <i>SMS Gateway</i> ?	Iya kak menurut saya sangat penting sih.
5	Bagaimana perasaan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan <i>SMS Gateway</i> ini?	Kalau perasaan saya Alhamdulillah ya senang diingatkan karena saya juga bener-bener lupa dan bukunya gak ada di saya jadi sangat membantu peminjam dalam mengingat-ingat kembali pinjamannya.

6	Apakah anda merasa puas dengan program ini?	Kalau saya pribadi puas kak.
7	Adakah saran bagi program <i>SMS Gateway</i> ?	Kalau saran dari saya tadi mas sebaiknya ada pendataan nomer telepon baru dan yang aktif, selain nomer telepon juga data <i>e-mail</i> aktif mahasiswa agar pesan dapat tersampaikan.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

### REDUKSI DATA WAWANCARA 5

Nama : Wisda Yaning Tyas  
 Status : Pemustaka / Mahasiswa  
 Tempat : Aplikasi *Whatsapp*  
 Waktu : Senin, 16 Maret 2020

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apa alasan anda terlambat mengembalikan buku?	Sebenarnya yang pinjam buku itu teman saya dan dia gak ngembaliin setelah sudah terlambat hampir setahun ini mas.
2	Bagaimana tanggapan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan SMS?	Untuk progrannya saya setuju mas karena seringkali mahasiswa mahasiswi lupa tanggal pengembaliannya.
3	Bagaimana pendapat anda tentang <i>SMS Gateway</i> yang telah diterapkan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan relevansinya sekarang?	Menurut saya kalau surat membutuhkan alamat ataupun memakan waktu beberapa sebelum tersampaikan. Kalau melalui <i>e-mail</i> juga saya jarang buka <i>e-mail</i> . Kalau SMS setidaknya kita langsung bisa tahu.
4	Bagaimana penilaian anda tentang penagihan buku menggunakan <i>SMS Gateway</i> ?	Penting sih mas. Soalnya pada lupaan kalau hanya lewat tulisan tanggal kembali di belakang buku.
5	Bagaimana perasaan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan <i>SMS Gateway</i> ini?	Saya jadi tahu sudah telat pengembalian. Tapi sebenarnya saya juga ingin konfirmasi pada pihak staff biar lebih jelas lagi. iya mas. Saya merasa terbantu
6	Apakah anda merasa puas dengan program ini?	Iya mas. Saya merasa terbantu
7	Adakah saran bagi	Saran saya mending pengingatnya itu satu minggu

	program <i>SMS Gateway</i> ?	atau beberapa hari setelah batas waktu habis mas. Secepatnya dikirimkan gitu, biar nggak terlalu lama telatnya.
--	------------------------------	---



### REDUKSI DATA WAWANCARA 6

Nama : Soraya  
 Status : Pemustaka / Mahasiswa  
 Tempat : Aplikasi *Whatsapp*  
 Waktu : Selasa, 17 Maret 2020

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apa alasan anda terlambat mengembalikan buku?	Buku itu saya pinjem pas saya nyari referensi buat bikin laporan praktek. Sekarang bukunya ada di mba saya di jogja, saya titipin disitu.
2	Bagaimana tanggapan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan SMS?	Sangat membantu, terutama mengingatkan kita untuk mengembalikan buku yang kita pinjam.
3	Bagaimana pendapat anda tentang <i>SMS Gateway</i> yang telah diterapkan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan relevansinya sekarang?	Menurut saya mending <i>e-mail</i> sih, karena lebih memungkinkan untuk dibaca dibanding SMS.
4	Bagaimana penilaian anda tentang penagihan buku menggunakan <i>SMS Gateway</i> ?	Penting, karena dengan adanya penagihan, peminjam akan berniat mengembalikan buku yang telat dikembalikan, kalo gak ada, nanti mereka pasti bakal keburu lupa atau bahkan lupa.
5	Bagaimana perasaan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan <i>SMS Gateway</i> ini?	Pastinya merasa bersalah, cemas dan gak tenang.
6	Apakah anda merasa puas dengan program ini?	Merasa terbantu.

7	Adakah saran bagi program <i>SMS Gateway</i> ?	Kurang sih, karena sekarang sudah jarang orang menggunakan SMS dan banyak juga yang mengabaikannya. Kalo sekarang lebih sering menggunakan aplikasi untuk berkomunikasi, misalnya <i>LINE</i> dll
---	--	---





### REDUKSI DATA WAWANCARA 7

Nama : Septi Dwi  
 Status : Pemustaka / Mahasiswa  
 Tempat : Aplikasi *Instagram*  
 Waktu : Senin, 02 April 2020

No	Pertanyaan	Hasil Wawancara
1	Apa alasan anda terlambat mengembalikan buku?	Saya lupa telatnya kapan mas, lagian juga masih di pakai bukunya buat nugas sih.
2	Bagaimana tanggapan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan SMS?	Menurut saya setuju dengan adanya <i>SMS Gateway</i> , denga adanya <i>SMS Gateway</i> bisa mengingatkan kita pada saat lupa mengembalikan buku perpustakaan tersebut.
3	Bagaimana pendapat anda tentang <i>SMS Gateway</i> yang telah diterapkan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan relevansinya sekarang?	Menurut saya sekarang kurang relevan sih, sekarang lebih banyak menggunakan sosmed daripada SMS.
4	Bagaimana penilaian anda tentang penagihan buku menggunakan <i>SMS Gateway</i> ?	Penting, karena pastinya mengingatkan saya untuk segera mengembalikan buku agar dendanya tidak banyak.
5	Bagaimana perasaan anda setelah mendapatkan penagihan buku menggunakan <i>SMS Gateway</i> ini?	Biasa aja sih mas.
6	Apakah anda merasa puas dengan program ini?	Iya merasa terbantu karena di ingatkan.

**Lampiran 4, Surat Kesediaan Informan****SURAT KESEDIAAN INFORMAN 1****SURAT KESEDIAAN INFORMAN**

oleh

Sdr. Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

Dengan Judul

Efektivitas SMS Gateway Sebagai Layanan Penagihan Buku di Perpustakaan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Nama : Drs. Lasa HS, M.Si

Jabatan : Kepala Perpustakaan

Hari, Tanggal : 16 Maret 2020

Dengan Hormat,

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi informan dalam penelitian yang saudara lakukan dan akan memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Memberikan informasi sejujur-jujurnya.
2. Tidak memihak oknum tertentu dan akan bertindak subjektif mungkin.
3. Bersedia di rekam suara menggunakan peralatan yang tersedia.
4. Bersedia diambil gambar dengan alat yang tersedia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dan dapat dijadikan bukti fisik kesediaan informan penelitian yang saudara lakukan guna perbaikan kedepan.

Mengetahui,

Peneliti



Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

Informan



Drs. Lasa HS, M.Si

## SURAT KESEDIAAN INFORMAN 2

### SURAT KESEDIAAN INFORMAN

oleh

Sdr. Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

Dengan Judul

Efektivitas SMS Gateway Sebagai Layanan Penagihan Buku di Perpustakaan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Nama : Saifudin Z  
Jabatan : Staf Sirkulasi  
Hari, Tanggal : 16 Maret 2020

Dengan Hormat,

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi informan dalam penelitian yang saudara lakukan dan akan memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Memberikan informasi sejujur-jujurnya.
2. Tidak memihak oknum tertentu dan akan bertindak subjektif mungkin.
3. Bersedia di rekam suara menggunakan peralatan yang tersedia.
4. Bersedia diambil gambar dengan alat yang tersedia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dan dapat dijadikan bukti fisik kesediaan informan penelitian yang saudara lakukan guna perbaikan kedepan.

Mengetahui,

Peneliti



Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

Informan



Saifudin Z.

**SURAT KESEDIAAN INFORMAN 3****SURAT KESEDIAAN INFORMAN**

oleh

Sdr. Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

Dengan Judul

Efektivitas SMS Gateway Sebagai Layanan Penagihan Buku di Perpustakaan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Nama : **EKO Kurniawan SIP**Jabatan : **Pustakawan**Hari, Tanggal : **30 Juli 2018**

Dengan Hormat,

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi informan dalam penelitian yang saudara lakukan dan akan memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Memberikan informasi sejujur-jujurnya.
2. Tidak memihak oknum tertentu dan akan bertindak subjektif mungkin.
3. Bersedia di rekam suara menggunakan peralatan yang tersedia.
4. Bersedia diambil gambar dengan alat yang tersedia.

Demikian pernyataan ini saya setujui dan dapat dijadikan bukti fisik kesediaan informan penelitian yang saudara lakukan guna perbaikan kedepan.

Mengetahui,

Peneliti



Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

Informan

  
**EKO Kurniawan**



## SURAT KESEDIAAN INFORMAN 4

### SURAT KESEDIAAN INFORMAN

oleh

Sdr. Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

Dengan Judul

Efektivitas SMS Gateway Sebagai Layanan Penagihan Buku di Perpustakaan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Nama : Rahma Nur Widya  
Jurusan : Pendidikan Agama Islam  
Semester : 6 (Enam)  
Hari, Tanggal : Senin, 16 Maret 2020

Dengan Hormat,

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi informan dalam penelitian yang saudara lakukan dan akan memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Memberikan informasi sejujur-jujurnya.
2. Tidak memihak oknum tertentu dan akan bertindak subjektif mungkin.
3. Bersedia di rekam suara menggunakan peralatan yang tersedia.
4. Bersedia diambil gambar dengan alat yang tersedia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dan dapat dijadikan bukti fisik kesediaan informan penelitian yang saudara lakukan guna perbaikan kedepan.

Mengetahui,

Peneliti



Fajar Gumilar Rizqi Fauzi ,

Informan



Rahma Nur Widya

**SURAT KESEDIAAN INFORMAN 5****SURAT KESEDIAAN INFORMAN**

oleh

Sdr. Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

Dengan Judul

Efektivitas SMS Gateway Sebagai Layanan Penagihan Buku di Perpustakaan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Nama : Wisda Yaning Tyas  
Jurusan : Ekonomi Syariah  
Semester : Akhir  
Hari, Tanggal : Senin, 16 Maret 2020

Dengan Hormat,

Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi informan dalam penelitian yang saudara lakukan dan akan memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Memberikan informasi sejujur-jujurnya.
2. Tidak memihak oknum tertentu dan akan bertindak subjektif mungkin.
3. Bersedia di rekam suara menggunakan peralatan yang tersedia.
4. Bersedia diambil gambar dengan alat yang tersedia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dan dapat dijadikan bukti fisik kesediaan informan penelitian yang saudara lakukan guna perbaikan kedepan.

Mengetahui,

Peneliti



Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

Informan

  
Wisda Yaning Tyas



**SURAT KESEDIAAN INFORMAN 6****SURAT KESEDIAAN INFORMAN**

oleh

Sdr. Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

Dengan Judul

Efektivitas SMS Gateway Sebagai Layanan Penagihan Buku di Perpustakaan  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Nama : *Septi Dwi Sabarini*  
Jurusan : *Akuntansi Terapan (Vokasi UMY)*  
Semester : *Akhir*  
Hari, Tanggal : *02 April 2020*

Dengan Hormat,

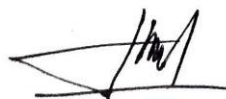
Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi informan dalam penelitian yang saudara lakukan dan akan memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Memberikan informasi sejujur-jujurnya.
2. Tidak memihak oknum tertentu dan akan bertindak subjektif mungkin.
3. Bersedia di rekam suara menggunakan peralatan yang tersedia.
4. Bersedia diambil gambar dengan alat yang tersedia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dan dapat dijadikan bukti fisik kesediaan informan penelitian yang saudara lakukan guna perbaikan kedepan.

Mengetahui,

Peneliti



Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

Informan

  
*Septi Dwi Sabarini*

## SURAT KESEDIAAN INFORMAN 7

### SURAT KESEDIAAN INFORMAN

oleh

Sdr. Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

Dengan Judul

Efektivitas SMS Gateway Sebagai Layanan Penagihan Buku di Perpustakaan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Nama : Soraya  
Jurusan : Agroteknologi  
Semester : 4 (Empat)  
Hari, Tanggal : 17 Maret 2020 (Selasa)

Dengan Hormat,

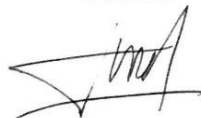
Dengan ini menyatakan bahwa saya bersedia menjadi informan dalam penelitian yang saudara lakukan dan akan memenuhi hal-hal sebagai berikut:

1. Memberikan informasi sejujur-jujurnya.
2. Tidak memihak oknum tertentu dan akan bertindak subjektif mungkin.
3. Bersedia di rekam suara menggunakan peralatan yang tersedia.
4. Bersedia diambil gambar dengan alat yang tersedia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dan dapat dijadikan bukti fisik kesediaan informan penelitian yang saudara lakukan guna perbaikan kedepan.

Mengetahui,

Peneliti



Fajar Gumilar Rizqi Fauzi

Informan



.....

## Lampiran 5, Surat Izin Penelitian

18 Februari 2020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**  
**FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA**  
 Jl. Marsda Adi sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274)513949  
 Web : <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail : [fadib@uin-suka.ac.id](mailto:fadib@uin-suka.ac.id)

---

Nomor : B- 366/Un.02/DA.1/PT.01.04/02/2020  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : *Kartu Mahasiswa dan KTP*  
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada:  
 Yth, Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
 Jln. Browijaya, Kasihan, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : Fajar Gumilar Riski Fauzi  
 NIM : 13140065  
 Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
 Pembimbing : Drs. Djazim Rohmadi, M.Si  
 Judul Skripsi :

**EFEKTIFITAS SMS GATEWAY SEBAGAI LAYANAN PENAGIHAN BUKU  
 DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADAYAH YOGYAKARTA**

bertujuan untuk melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dalam rangka Penulisan Skripsi, sehubungan dengan itu kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut dalam rangka melakukan pra penelitian.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

  
 a.n. Dekan  
 Wakil Dekan Bidang Akademik.  
 Maharsi

Tembusan :  
 Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya;



### Lampiran 6. Catatan Lapangan

No	Tanggal	Tempat	Kegiatan	Hasil
1	2017	Perpustakaan UMY	Observasi tempat penelitian	Mengetahui program SMS reminder di perpustakaan UMY
2	2017	Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga	Pengajuan Judul Skripsi	Menunggu persetujuan dari Kepala Prodi
3	2017	Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga	ACC Judul Skripsi	Judul disetujui oleh Kepala Prodi
4	2017	Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga	Mengurus surat penetapan pembimbing	Mendapatkan dosen pembimbing skripsi
5	01 Januari – 30 Februari 2018	Kost-perpustakaan UIN-warmino	Menyusun proposal skripsi	Konsultasi proposal skripsi dengan dosen pembimbing
6	01 Januari – 12 Maret 2018	Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga	Bimbingan proposal skripsi	ACC seminar Proposal
7	12 Maret 2018	Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga	Seminar Proposal	Revisi pasca seminar proposal
8	12 April 2018	Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga	Menyerahkan revisi proposal	ACC penelitian
9	28 Juni 2018	Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga	Membuat surat pengantar penelitian	Mendapatkan surat pengantar penelitian
10	23 Juli 2018	Rektorat UMY	Memasukan surat izin penelitian	Mendapatkan surat tembusan penelitian
11	30 Juli 2018	Perpustakaan UMY	Penelitian	Wawancara, observasi, dan dokumentasi
12	18 Februari 2020	Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga	Membuat surat pergantian pembimbing dan pergantian judul	Mendapatkan surat pergantian pembimbing
13	18 Februari 2020	Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga	Membuat surat izin penelitian	Mendapatkan surat penelitian
14	01 Maret – 30 April	Perpustakaan UMY	Penelitian	Wawancara, observasi, dan dokumentasi

**Lampiran 7. Curriculum Vitae****Curriculum Vitae****Data Pribadi**

Nama : Fajar Gumilar Rizqi Fauzi  
 Tempat, Tanggal lahir : Bandung, 20 Februari 1996  
 Agama : Islam  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Alamat rumah : Dusun Air Putih II RT 002 RW 005, Desa Air Bakoman, Kecamatan Pulau Panggung, Kabupaten Tanggamus, Provinsi Lampung.  
 Nomor Telepon : 082138068273  
 E-mail : fajargumilarrizqifauzi@gmail.com

**Riwayat Pendidikan**

SD Negeri 1 Air Bakoman	Lulus Tahun	2007
MI Nurul Islam Air Bakoman	Lulus Tahun	2007
MTs Nurul Islam Air Bakoman	Lulus Tahun	2010
MA Nurul Islam Air Bakoman	Lulus Tahun	2013
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Lulus Tahun	2020

**Pengalaman Organisasi**

1. Penggalang Pramuka MI Nurul Islam
2. OSIS MTs Nurul Islam Air Bakoman
3. OSIS MA Nurul Islam Air Bakoman
4. Dewan Ambalan MA Nurul Islam Air Bakoman
5. ALUS Asosiasi Mahasiswa Ilmu Perpustakaan
6. HMI MPO Adab dan Ilmu Budaya UIN SU-KA

### **Riwayat Pekerjaan dan Magang**

1. Pengolahan bahan pustaka di SD Muhammadiyah Kayen, Sleman.
2. Pengolahan bahan pustaka di SD Muhammadiyah Condongcatur.
3. Pengolahan bahan pustaka di SD Muhammadiyah Sleman.
4. Pengolahan bahan pustaka di SD Negeri Magelang 6.
5. Pengolahan bahan pustaka di MI Ma'arif Bulurejo, Magelang.
6. Pengolahan bahan pustaka di SMP Muhammadiyah 9 Yogyakarta.
7. Pengolahan bahan pustaka di SMK Negeri 2 Depok, Sleman.
8. Pengolahan bahan pustaka di Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa.
9. Pengolahan bahan pustaka di IKIP Wates.
10. Pengolahan bahan pustaka di Departemen Dermatologi dan Venerologi FK UGM.
11. Pengolahan bahan pustaka dan RFID di BPAD (Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah) DIY.
12. Pengolahan bahan pustaka dan lomba Perpustakaan Desa tingkat nasional di Perpustakaan Desa Sukoharjo, Sleman.
13. Stock Opname bahan pustaka di ARPUSDA Surakarta.
14. Praktik Perkuliahan Lapangan di Pusat Dokumentasi Informasi Ilmiah-Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (PDII-LIPI) Jakarta.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA