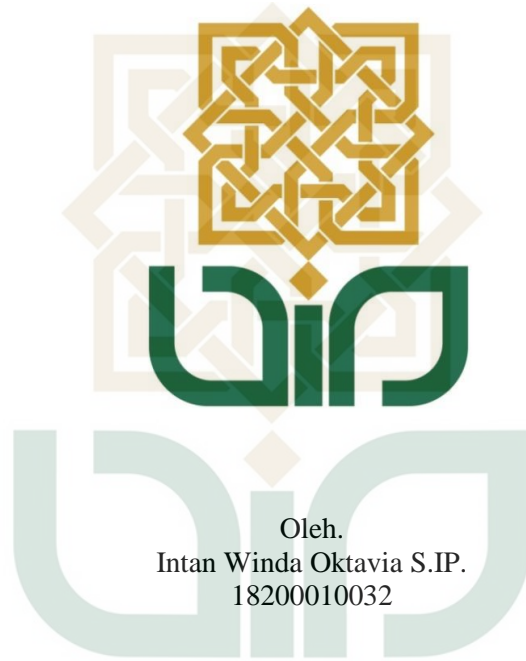


**PERTUKARAN SOSIAL (*SOCIAL EXCHANGE*) PADA LAYANAN
DELIVERY ORDER
DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (DPAD)
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**



Oleh.
Intan Winda Oktavia S.IP.
18200010032

TESIS

Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

**ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
PROGRAM STUDI *INTERDISIPLINARY ISLAMIC STUDIES*
UIN SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Winda Oktavia
NIM : 18200010032
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 8 Mei 2020

Saya yang menyatakan,



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Intan Winda Oktavia
NIM: 18200010032

PERNYATAAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Winda Oktavia
NIM : 18200010032
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 8 Mei 2020

Saya yang menyatakan,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Intan Winda Oktavia
NIM: 18200010032

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**PERTUKARAN SOSIAL (*SOCIAL EXCHANGE*) PADA LAYANAN
DELIVERY ORDER DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN DINAS
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (DPAD)
DAERAH ISTIMEWA YOGAKARTA**

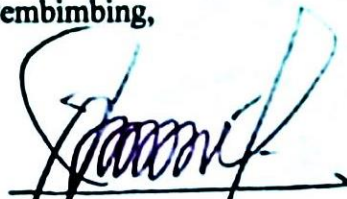
Yang ditulis oleh:

Nama : Intan Winda Oktavia
NIM : 18200010032
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar *Master of Arts (MA)* dalam bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

Yogyakarta, 8 Mei 2020

Pembimbing,



Dr. Anis Masruri, S.Ag S.IP. M.Si.

NIK. 197109071998031003



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 519709 Fax. (0274) 557978 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-200/Un.02/DPPs/PP.00.9/06/2020

Tugas Akhir dengan judul : PERTUKARAN SOSIAL (SOCIAL EXCHANGE) PADA LAYANAN DELIVERY ORDER DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (DPAD) DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : INTAN WINDA OKTAVIA, S.IP
Nomor Induk Mahasiswa : 18200010032
Telah diujikan pada : Jumat, 29 Mei 2020
Nilai ujian Tugas Akhir : B+

dinyatakan telah diterima oleh Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I
Ro'fah, M.A., Ph.D.
SIGNED

Valid ID: See8934c06326



Penguji II
Dr. Muhsin, S.Ag., M.A.
SIGNED

Valid ID: See745d2ec77a



Penguji III
Dr. Anis Masruri, S.Ag S.IP. M.Si.
SIGNED

Valid ID: See8205c8b73c



Yogyakarta, 29 Mei 2020
UIN Sunan Kalijaga
Direktur Pascasarjana
Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D.
SIGNED

Valid ID: See9806bb9997

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

UJIAN TESIS

Tesis berjudul : PERTUKARAN SOSIAL (SOCIAL EXCHANGE) PADA LAYANAN DELIVERY ORDER DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH (DPAD) DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Nama : Intan Winda Oktavia, S.IP
NIM : 18200010032
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Ro'fah, S.Ag., B.S.W., M.A., Ph.D.
Sekretaris :
Pembimbing/Penguji : Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si
Penguji : Dr. Muhsin, S. Ag, MA

Diuji di Yogyakarta pada tanggal : 29 Mei 2020

Waktu : 13.00 s/d 14.00

Hasil/Nilai : B+

MOTTO



BEKERJA CERDAS SECARA EFEKTIF DAN EFESIEN.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

..... Saya persembahkan untuk bangsa Indonesia

Terutama orang tua, adik, dan calon suamiku



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Intan Winda Oktavia, 18200010032, Pertukaran Sosial (*Social Exchange*) Pada Layanan Delivery Order Di Balai Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah (DPAD) Daerah Istimewa Yogyakarta.

Pada era sekarang, internet merupakan suatu kebutuhan. Masyarakat lebih tertarik menggunakan media internet untuk mencari informasi dari pada harus keluar mencari dan meminjam buku di perpustakaan. Perpustakaan dituntut kreatif dan inovatif mengembangkan ide-ide untuk menjadikan perpustakaan tetap menarik. Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY mulai membuat inovasi baru berupa layanan *delivery order* atau pesan antar. Pada layanan di perpustakaan, terjadi pertukaran sosial. Dalam pertukaran sosial, masing-masing pihak dapat berkontribusi dan memberikan manfaat langsung. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis faktor adanya layanan *delivery order*, pelaksanaannya, dan pertukaran sosial yang terjadi pada layanan *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. Metode penulisan yang digunakan adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan triangulasi. Hasil dari penulisan ini yaitu adanya layanan pesan antar atau *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY yaitu untuk peningkatan layanan publik dan membantu pemustaka difabel, sebagai inovasi layanan publik, dan membantu kinerja gubernur mengenai program sumber daya manusia. Pemesanan bahan pustaka layanan *delivery order* melalui *website*. Kendala dalam pelaksanaan layanan *delivery order* antara lain kurangnya bahan pustaka, sistem yang terkadang *error*, dan kurangnya promosi. Pertukaran sosial yang terjadi pada layanan *delivery order* Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY yaitu pertukaran sosial antara pemustaka dan pustakawan layanan *delivery order*, pertukaran sosial antara admin/kurir dengan pustakawan koleksi umum, dan pertukaran sosial antara pemustaka dengan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. Proposisi yang ditemukan dalam penulisan ini menurut teori pertukaran George Caspar Homans yaitu proposisi sukses, proposisi pendorong atau stimulus, proposisi nilai, proposisi deprivasi-satasi, dan proposisi rasionalitas. Saran yang dapat diberikan penulis yaitu perpustakaan menambah koleksi populer dan memperbaiki sistem pada *website* yang sering gangguan.

Kata Kunci: layanan *delivery order*, pertukaran sosial

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam yang dengan rahmat serta kebijaksanaan-Nya telah menurunkan wahyu dan menganugerahkan kemampuan ikhtiar kepada hamba-hamba-Nya. Hanya karena tuntunan, kehendak, dan daya ikhtiar dari anugerah-Nya itulah penyusunan tesis ini bisa terselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw. beserta keluarga dan para sahabatnya.

Dalam menyelesaikan tesis ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan, baik moril dan materil dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis terlebih dahulu mengucapkan banyak terima kasih Kedua orang tuaku. Ayahanda Drs. Winardi, M.M dan Ibunda Nanik Purwaningsih terimakasih atas pengorbanan, perhatian, pengertian, dan doa yang tiada hentinya kalian panjatkan mengiringi langkahku. Teman yang selalu memberi semangat, Nia, Laras, Dhani, Ika. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah membantu terselesaikan tesis ini.

Penulis sadar bahwa penulisan tesis ini jauh dari kata kesempurnaan, dan sulit kiranya terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Dengan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Dr. Phil. Sahiron, M.A., selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag, M.A., M.Phil., Ph.D., selaku Direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ro'fah, S.Ag., B.S.W., M.A., Ph.D., selaku Koordinator Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si., selaku dosen pembimbing yang dengan kesabaran dalam memberikan arahan, bimbingan dan saran kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan tesis ini dengan baik.
5. Dr. Muhsin, S.Ag., M.A., selaku penguji sidang tugas akhir yang telah memberikan kritik, saran dan arahan kepada penulis.

6. Ro'fah, S.Ag., B.S.W., M.A., Ph.D., selaku ketua sidang tugas akhir yang sangat teliti dan banyak memberikan kritik, saran serta arahan kepada penulis.
7. Seluruh dosen program Pascasarjana dan seluruh karyawan di lingkungan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Teman-teman seperjuangan Pascasarjana IPI 2018, terima kasih atas kebersamaan, motivasi dan semangat yang telah diberikan kepada penulis selama ini.

Penulis berharap, semoga tesis ini bermanfaat dan dapat menjadi sumbangan pengetahuan dalam bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi, baik secara teoritis maupun secara praktis.

Yogyakarta, 14 Juni 2020

Penulis,



Intan Winda Oktavia S.IP.

NIM 18200010032

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan penulisan.....	6
D. Kajian Pustaka.....	11
E. Kerangka Teori.....	12
1. Perpustakaan umum	12
2. Layanan di perpustakaan	14
3. Layanan <i>Delivery order</i>	17
4. Pertukaran sosial	24
F. Metode Penelitian.....	32
G. Sistematika Pembahasan	42
BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENULISAN	44
A. Sejarah Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY	44
B. Visi dan Misi	55
C. Struktur Organisasi Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY	47
D. Profil Layanan <i>Delivery order</i> Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY	47
BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Faktor adanya layanan pesan antar atau <i>delivery order</i> di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY	54
B. Pelaksanaan layanan pesan antar atau <i>delivery order</i> di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY	61
C. Pertukaran sosial (social exchange) yang terjadi pada layanan <i>delivery</i> <i>order</i> di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY	91
BAB IV : PENUTUP	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kajian Pustaka	11
Tabel 2 Anggota Per Pendaftaran Periode 2008 s/d 2020 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 3 Jumlah Anggota Istimewa	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Konseptual.....	32
Gambar 2	Struktur organisasi Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.....	47
Gambar 3	Tempat pendaftaran pemustaka istimewa.....	51
Gambar 4	Ruang <i>admin delivery order</i>	53
Gambar 5	Faktor adanya layanan <i>delivery order</i>	54
Gambar 6	Hasil angket pemustaka tentang manfaat layanan	56
Gambar 7	Presentase Kategori Anggota Pemustaka Istimewa.....	67
Gambar 8	Berita acara serah terima buku peminjaman layanan <i>delivery order</i>	70
Gambar 9	Frekuensi Peminjaman Pemustaka Istimewa.....	77
Gambar 10	Hasil angket pemustaka	78
Gambar 11	Kendala peminjaman buku	86
Gambar 12	Promosi pemustaka istimewa layanan <i>delivery order</i>	88
Gambar 13	Promosi ke pemustaka	89
Gambar 14	Pelayanan layanan <i>delivery order</i>	92
Gambar 15	Pengantaran buku di lokasi pemustaka.	93
Gambar 16	Peminjaman sebelum buku diantar.....	96
Gambar 17	Manfaat layanan <i>delivery order</i>	98

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan adalah ruangan, bagian dalam sebuah gedung maupun gedung yang dikelola dan digunakan untuk menyimpan bahan perpustakaan. Bahan perpustakaan disimpan dan ditata dengan tata susunan tertentu untuk memudahkan pemustaka mencari dan mendapatkan koleksi yang dibutuhkan. Bahan perpustakaan yang ada tidak untuk diperjualkan.¹ Perpustakaan merupakan suatu unit kerja, badan, atau lembaga yang mengelola bahan perpustakaan baik cetak maupun non cetak. Jadi, perpustakaan tidak hanya menyimpan bahan cetak seperti buku, namun juga karya rekam berbentuk mikro.² Perpustakaan hadir dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai wahana belajar sepanjang hayat dalam mengembangkan potensi masyarakat.³

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang diadakan melalui dana publik untuk masyarakat. Perpustakaan umum memiliki bahan dalam bentuk cetak, audiovisual, dan elektronik untuk mengumpulkan, melestarikan, mengatur, mengambil, menyebarkan, dan menkomunikasikan informasi, ide, dan produk kreatif dari masyarakat.⁴ Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah, provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, dan desa

¹ Sulistyono-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), 3.

² Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 3.

³ Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.

⁴ John Featrher and Paul Sturges, *International encyclopedia of information and library science* (New York: Routledge, 2003), 530.

serta dapat pula diselenggarakan oleh masyarakat. Pemerintah menyelenggarakan perpustakaan umum daerah yang koleksinya dapat mendukung pelestarian hasil budaya dan memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang hayat.⁵ Ciri-ciri perpustakaan umum yaitu terbuka untuk umum, dibiayai oleh dana umum, jasa yang diberikan bersifat cuma-cuma.⁶ Beberapa tujuan utama perpustakaan umum berdasarkan Manifesto Perpustakaan Umum yang dilakukan oleh UNESCO 1972 yaitu *pertama*, memberi kesempatan bagi umum untuk membaca bahan perpustakaan guna meningkatkan kehidupan yang lebih baik. *Kedua*, menyediakan sumber informasi cepat, tepat, dan murah untuk masyarakat. *Ketiga*, sebagai agen kultural.⁷

Ketika membahas tentang perpustakaan, maka pasti berbicara tentang layanan, karena perpustakaan identik dengan pelayanan. Undang-Undang Perpustakaan nomor 47 tahun 2007 menyebutkan bahwa, layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.⁸ Layanan yang diberikan oleh perpustakaan menyangkut dua orang atau lebih. Terdapat pertukaran sosial yang terjadi dalam kegiatan layanan di perpustakaan. Pertukaran sosial berdasarkan pada premis bahwa perilaku ini dipahami sebagai sebuah sumber daya yang bernilai. Seorang pemustaka akan merasa puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan. Sebaliknya, pustakawan akan merasa dihargai dan bahagia jika pemustaka puas dengan layanannya,

⁵ Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.

⁶ Sulistyono-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan ...* 46.

⁷ *Ibid.*, 46

⁸ Undang-Undang Republik Indonesia no.4 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY merupakan salah satu perpustakaan umum di DIY. Keberadaan perpustakaan suatu daerah berhubungan dengan peradaban dan budaya serta tingkat kemajuan masyarakatnya. Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY memiliki tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah dibidang perpustakaan dan kearsipan. Sebagai perpustakaan yang merupakan salah satu perangkat pemerintah DIY, Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY melayani kebutuhan masyarakat dengan berbagai program dan kegiatan.

Seiring perkembangan jaman, persaingan pada perusahaan jasa semakin cepat, hal ini terjadi seiring dengan perkembangan masyarakat dan teknologi yang maju sehingga terciptalah berbagai inovasi. Inovasi tersebut mengembangkan dan memperbarui kualitas jasa sehingga memudahkan pengguna jasa. Fenomena yang terjadi ini menggeser pemakaian jasa *offline* menjadi *online*. Fenomena yang populer terjadi pada saat ini dikalangan masyarakat yaitu penggunaan jasa online berupa ojek online dan pemesanan makanan secara online. Dimana pembeli tidak harus datang dan berhubungan langsung dengan penjual. Tidak hanya itu, penggunaan internet yang pesat, *E-Commerce* juga menjadi sangat populer.

Pada era sekarang, internet merupakan suatu kebutuhan. Masyarakat lebih tertarik menggunakan media internet untuk mencari informasi dari pada harus keluar mencari dan meminjam buku di perpustakaan. Hanya dengan telepon genggam, semua informasi yang diperlukan dapat dengan cepat ditemukan tanpa harus berkunjung ke perpustakaan. Pemustaka tidak perlu mencari bahan perpustakaan yang jumlahnya ratusan koleksi, sehingga dapat menghemat waktu

dan juga tenaga. Permasalahan ini menuntut pustakawan kreatif dan inovatif mengembangkan ide-ide untuk menjadikan perpustakaan tetap menarik. Perpustakaan yang dahulu konvensional beralih pada otomasi perpustakaan. Metode lain yang sekarang mengikuti perkembangan inovasi jasa dan menjadi *trend* masyarakat yaitu layanan *delivery order*/ pesan antar.

Layanan pesan antar atau *delivery order* saat ini banyak dimanfaatkan oleh masyarakat untuk pemesanan jasa transportasi maupun jasa pengantaran makanan secara online. Kemudahan layanan pemesanan dan transaksi membuat masyarakat banyak menggunakannya. Masyarakat tidak perlu datang ke lokasi untuk membeli makanan maupun keluar menunggu transportasi umum. Balai Layanan Perpustakaan DIY mulai membuat inovasi baru dengan mengadopsi layanan yang ada pada jasa tersebut. berupa layanan *delivery order* atau pesan antar. Layanan ini dilakukan mulai tahun 2017 dan tidak dipungut biaya. Layanan ini digunakan untuk kegiatan peminjaman dan pengembalian. Pemustaka tidak perlu datang ke perpustakaan, cukup memesan melalui sistem. Ada beberapa kelompok yang berinteraksi dalam layanan tersebut.

Individu pada umumnya memiliki hubungan yang mempengaruhi suatu perilaku. Homans memandang suatu perilaku sebagai sebuah pertukaran. Pertukaran sosial yang terjadi dalam sebuah layanan di perpustakaan merupakan suatu perilaku sosial dalam sebuah rangkaian pertukaran. Dalam pertukaran sosial, masing-masing pihak dapat berkontribusi dan memberikan manfaat langsung. Pada layanan di perpustakaan, terjadi pertukaran sosial dimana pustakawan memberikan sebuah jasa yang bernilai dan dapat dimanfaatkan pemustaka, sebaliknya

pemustaka yang mendapatkan kepuasan dari sebuah layanan akan menggunakan kembali jasa layanan perpustakaan tersebut.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY, masih sedikit masyarakat yang menggunakan layanan *delivery order*. Jika dilihat lebih mendalam, layanan pesan antar ini seperti bukan sebuah layanan melainkan sebuah *reward* untuk pemustaka. Pemberian *reward* merupakan salah satu kerangka konsep dari pertukaran sosial yang dikembangkan oleh Homans.⁹ Sampai saat ini pemustaka yang mendaftar sebagai pemustaka istimewa berjumlah sekitar 60 orang, namun yang sudah menggunakan layanan ini tidak lebih dari 10 orang. Layanan *delivery order* dirintis mulai tahun 2017 secara manual menggunakan WhatsApp, namun baru menggunakan *website* pada tahun 2019. Pada observasi awal, penulis mencoba menggunakan layanan *delivery order* dan masih terjadi masalah dalam proses pemesanan menggunakan *website*.

Mengacu pada pemaparan di atas, tesis ini membahas tentang layanan pesan antar atau *delivery order* untuk mengetahui bagaimana inovasi Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY dalam meningkatkan layanan melalui layanan pesan antar atau *delivery order*. Sehingga dapat diketahui bagaimana pertukaran sosial yang terjadi pada layanan pesan antar atau *delivery order* perlu ditingkatkan.

⁹ Sindung Haryanto, *Sprektum Teori Sosial: Dari Klasik Hingga Postmodern*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 171.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang sudah disampaikan sebelumnya, rumusan masalah yang disusun dalam penulisan ini adalah

1. Apa saja faktor adanya layanan pesan antar atau *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY?
2. Bagaimana pelaksanaan layanan pesan antar atau *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY?
3. Bagaimana pertukaran sosial (*social exchange*) yang terjadi pada layanan *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

Penulisan ini bertujuan untuk

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis faktor adanya layanan pesan antar atau *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY?
2. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan layanan pesan antar atau *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY?
3. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis pertukaran sosial (*social exchange*) yang terjadi pada layanan *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY ?

Kegunaan penulisan ini yaitu

- 1) Secara teori dapat digunakan untuk pengembangan pengetahuan di bidang perpustakaan yang berkaitan dengan layanan
- 2) Secara praktisi bermanfaat untuk hal-hal berikut.

- a. Secara akademik untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai program Magister (S2) pada program pascasarjana di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
 - b. Bagi Universitas, dengan adanya penulisan tesis ini dapat berguna dan menambah bahan perpustakaan penulisan yang telah ada serta dapat dijadikan sebagai acuan untuk pengembangan penulisan – penulisan selanjutnya.
 - c. Bagi perpustakaan, dapat dijadikan masukan untuk meningkatkan mutu layanan dan memberikan kontribusi kepada perpustakaan perguruan tinggi untuk berupaya dalam meningkatkan mutu perpustakaan.
- 3) Bagi penulis dapat menambah wawasan dan pengetahuan khususnya di bidang layanan.

D. Kajian Pustaka

Penulisan yang mirip dengan topik penulis dengan tema pertukaran sosial sudah banyak dilakukan. Pengkajian penulisan sebelumnya antara lain sebagai berikut.

1. Judul penulisan: Pertukaran Sosial dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas).

Penulisan ini membahas tentang bagaimana pertukaran sosial dalam pelaksanaan jaminan kesehatan di Surakarta. Jenis penulisan yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Analisis data yang digunakan yaitu model Spradley. Tahapan yang

digunakan yaitu analisis domain, taksonomi, komponen dan analisis tema. Hasil penulisan menunjukkan pertukaran sosial dalam pelaksanaan program jamkesmas terdiri dari pertukaran sosial dalam pengetahuan peserta jamkesmas terhadap pelaksanaan program jamkesmas terdapat proporsisi sukses dan deprivasi satiasi. Pertukaran sosial dalam sikap peserta jamkesmas dalam menanggapi pelaksanaan program jamkesmas terdapat proporsisi sukses dan proporsisis deprivasi. Pertukaran sosial dalam perasaan yang dialami peserta jamkesmas dalam pelaksanaan program jamkesmas terdapat proporsisi sukses dan proporsisi deprivasi satiasi. Dalam penulisan ini ditemukan domain, taksonomi, dan komponen. Domain antara lain pengetahuan, sikap, perasaan. Taksonomi yang ditemukan yaitu pelayanan, pengobatan, baik, pasif, suka, jenuh. Komponen yang ditemukan yaitu pelayanan, kesehatan, antrian, prosedur, pengalaman sakit, gratis, tidak gratis. Pertukaran sosial dalam pelaksanaan program jamkesmas menunjukkan pertukaran sosial peserta jamkesmas dengan petugas puskesmas, peserta jamkesmas dengan petugas rumah sakit, peserta jamkesmas dengan dokter, peserta jamkesmas dengan ketua RT, peserta jamkesmas dengan petugas kelurahan.¹⁰

2. Judul: Game Online Dalam Perspektif Pertukaran Sosial Di Warnet Orange.Net Madurejo Prambanan Sleman Yogyakarta

Kajian penulisan ini adalah pemain game online yang berada di Warnet Orange.Net. tujuan penulisan ini ialah untuk mengetahui perspektif pertukaran

¹⁰ Sri Haryani Meivawati, *Pertukaran Sosial dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas)*, skripsi, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

sosial pemain game online. Teori yang digunakan adalah perspektif pertukaran sosial George Homans berupa proposisi-proposisi serta tiga asumsi khusus pertukaran sosial. Metode penulisan ini adalah metode kualitatif. Penulisan ini menggunakan purposiv sampling. Lokasi penulisan jalan Prambanan, Sleman, Yogyakarta. sumber data adalah pemain game online di atas 5 jam per hari. Teknik pengumpulan data berupa interview guide dan wawancara tidak terstruktur, dokumentasi dan observasi partisipatif. Analisis data penulisan dengan mereduksi data penulisan tentang pertukaran sosial game online lalu digolongkan sesuai dengan tema penulisan dan ditarik kesimpulan. Hasil penulisan menunjukkan tiga fenomena yang terjadi di warnet Orange.Net. pertama pertukaran pemain game dengan game yaitu yang berhubungan dengan pengalaman, durasi, konsep ekonomi (jual-beli). Kedua, pertukaran sosial antar sesama pemain, yang ditandai dengan adanya berbagi informasi game setiap informan, peminjaman id serta main bersama. Ketiga, pemain dengan pihak yang ada di warnet Orange.Net berupa kenyamanan tempat.¹¹

3. Judul: Sistem Peminjaman Buku Pesan-Antar Di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat

Berdasarkan hasil penulisan, kita dapat menyimpulkan sebagai berikut:

Pertama, Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia provinsi Sumatera Barat mengenakan sistem aplikasi perpustakaan cyber. Kedua, kendala yang dihadapi pada sistem perancangan buku pinjam pengiriman rumah, yaitu: (1)

¹¹ Ramdhan Subhan Taufik, *Game Online Dalam Perspektif Pertukaran Sosial Di Warnet Orange.Net Madurejo Prambanan Sleman Yogyakarta*, (Skripsi) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018.

pengguna (karyawan Bank Indonesia) akan enggan datang ke Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia, (2) Perpustakaan Kantor Perwakilan tentang Bank Indonesia, provinsi Sumatera Barat harus menambahkan pustakawan yang tugasnya menyampaikan buku; (3) biaya lebih rendah seperti membeli kendaraan yang berguna untuk mengangkut buku yang dipinjam pengguna; dan (4) koleksi terbatas di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Ketiga, upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala, yaitu: (1) Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia provinsi Sumatera Barat harus melakukan banyak kegiatan yang masih dikunjungi oleh pengguna; (2) mencari pustakawan profesional dalam menyampaikan buku; (3) mencari biaya sesedikit mungkin; (4) menambah koleksi di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat.¹²

Ketiga penulisan di atas ada sedikit persamaan dan perbedaan dengan penulisan yang akan penulis lakukan. Adapun perbedaannya yaitu sebagai berikut.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹² Nadea Olnasvi dan Desriyeni, *Sistem Peminjaman Buku Pesan-Antar Di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat*, Universitas Negeri Padang.

Tabel 1. Kajian pustaka

Penulisan	Persamaan	Perbedaan
Pertukaran Sosial dalam pelaksanaan program jaminan kesehatan Masyarakat (Jamkesmas)	Membahas tentang pertukaran sosial.	Penulisan ini membahas pertukaran sosial pada layanan kesehatan, sedangkan penulisan yang akan penulis lakukan yaitu pada layanan di perpustakaan. Analisis data yang akan penulis lakukan yaitu menggunakan teori Huberman, sedangkan penulisan ini menggunakan analisis spradley.
Game Online Dalam Perspektif Pertukaran Sosial Di Warnet Orange.Net Madurejo Prambanan Sleman Yogyakarta	Teori yang digunakan sama yaitu pertukaran sosial George Homans.	Penulisan ini membahas tentang game online dalam perspektif pertukaran sosial. Penulisan yang akan dilakukan penulis membahas pertukaran yang terjadi dalam layanan pesan antar.
Sistem Peminjaman Buku Pesan-Antar Di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat	Membahas tentang pesan antar bahan perpustakaan	Penulisan ini membahas sistem peminjaman buku, sedangkan penulisan yang akan penulis lakukan tidak hanya membahas tentang sistem namun lebih kepada pertukaran sosial yang terjadi dalam layanan tersebut.

Berdasarkan kajian pustaka dari penelitian yang disebutkan di atas, penulis terinspirasi untuk meneliti tentang Pertukaran Sosial (*Social Exchange*) Pada Layanan *Delivery order* Di Balai Layanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah (DPAD) Daerah Istimewa Yogyakarta. Dilihat dari hasil penelitian di

atas menunjukkan bahwa tesis penulis belum pernah diteliti dan jauh dari plagiarisme.

E. Kerangka Teori

1. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum sebagai sarana pendidikan untuk mendidik diri sendiri, dengan kata lain, tempat mendapatkan pendidikan nonformal, mempunyai tugas untuk menghimpun, memelihara dan mendayagunakan bahan Perpustakaan untuk kepentingan masyarakat Indonesia. Dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum pengertian perpustakaan umum adalah Perpustakaan yang diselenggarakan di pemukiman penduduk (kota atau desa) diperuntukkan bagi semua lapisan dan golongan masyarakat penduduk pemukiman tersebut untuk melayani kebutuhan akan informasi dari bahan bacaan.¹³

Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya. Konsep dasar perpustakaan umum adalah didirikan oleh masyarakat, untuk masyarakat, dan didanai dengan dana masyarakat.¹⁴ Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum. Perpustakaan umum berdiri sebagai lembaga yang diadakan untuk dan oleh masyarakat. Setiap warga dapat mempergunakan perpustakaan tanpa dibedakan pekerjaan, kedudukan, kebudayaan

¹³ Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan

¹⁴ Sulistyono-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan ...*152.

dan agama.¹⁵ Pendapat tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan umum merupakan wadah pengetahuan yang mendukung kepentingan masyarakat umum sebagai pusat informasi.

Perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai Universitas Rakyat atau Universitas Masyarakat, maksudnya adalah bahwa perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan yang demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya.¹⁶ Perpustakaan umum mempunyai tugas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan seluruh lapisan masyarakat tanpa memandang dan membedakan latar belakang pemustakanya. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum. Dari definisi di atas dapat dijelaskan bahwa perpustakaan umum lebih menekankan tugasnya untuk mengumpulkan, menyimpan, mengatur dan menyajikan bahan perpustakaanannya untuk masyarakat umum

Fungsi perpustakaan umum ada empat, pertama fungsi edukatif yaitu perpustakaan menyediakan berbagai jenis bahan bacaan yang dapat dijadikan sumber belajar. Kedua, fungsi informatif yaitu perpustakaan menyediakan buku referensi. Ketiga fungsi kultural, yaitu perpustakaan menyimpan berbagai bahan pustaka hasil budaya bangsa dan berbagai karya budaya manusia dari waktu ke waktu. Keempat

¹⁵ Syahrizal-Pamuntjak, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*, (Jakarta: Djembatan, 2000), 30.

¹⁶ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 37.

fungsi rekreasi, yaitu perpustakaan menyediakan bacaan hiburan untuk anak, remaja, dan dewasa.¹⁷

2. Layanan Perpustakaan

a. Definisi Layanan Perpustakaan

Sebuah perpustakaan menyediakan bahan perpustakaan atau sumber informasi bagi masyarakat, dengan demikian koleksi atau sumber informasi yang disediakan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat (pemustakanya). Akan sayang sekali jika berbagai sumber informasi yang telah disediakan tidak dimanfaatkan oleh pemustaka.¹⁸ Menjadi sangat penting apabila sebuah informasi yang telah disediakan oleh perpustakaan di manfaatkan dengan sebaik-baiknya. Oleh karenanya penambahan atau pengadaan koleksi perpustakaan berdasarkan kebutuhan pemustaka yang akan dilayani. Setelah kegiatan pengadaan bahan perpustakaan, kemudian dilakukan proses pengolahan oleh bagian layanan teknis. Proses pengolahan selesai, buku disajikan kepada pemustaka. Kegiatan menyajikan koleksi perpustakaan tersebut terangkum dalam kegiatan layanan pemustaka perpustakaan. kegiatan layanan ini merupakan kegiatan yang penting, agar pemanfaatan koleksi dapat dengan maksimal. Oleh karena itu sebuah perpustakaan perlu diselenggarakan kegiatan layanan perpustakaan sebaik baiknya, sehingga memberikan kepuasan pemustaka.¹⁹

Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan perpustakaan dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada

¹⁷ Taslimah Yusuf, *Manajemen Perpustakaan Umum*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1996), 21.

¹⁸ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014), 1.

¹⁹ *Ibid.*, 1

pemustaka sesuai kebutuhan pemustaka perpustakaan. Menyajikan bahan perpustakaan dan sumber informasi sesuai dengan pemustaka, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pemustaka atas kebutuhan bahan perpustakaan atau informasinya.²⁰

b. Jenis – Jenis Layanan Perpustakaan

Inti kegiatan layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka. Jenis-jenis layanan yang diberikan kepada pemustaka yaitu dengan pertimbangan sarana yang dimiliki perpustakaan, jumlah staf, atau pustakawan yang dimiliki, luas sempitnya cakupan koleksi yang ada, serta kebutuhan pemustaka akan jenis layanan tertentu.

a. Jenis – Jenis Layanan Perpustakaan.

Jenis layanan di perpustakaan ada beberapa macam tergantung jenis perpustakaan. Beberapa jenis layanan perpustakaan antara lain: ²¹

1) Layanan sirkulasi.

Layanan sirkulasi yaitu layanan pada pemustaka untuk melakukan peminjaman. Layanan sirkulasi merupakan layanan peminjaman dan pengembalian buku. Kegiatan layanan sirkulasi adalah kegiatan meminjamkan koleksi perpustakaan kepada pemakai. Dengan demikian, layanan sirkulasi yaitu layanan peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan.

2) Layanan Referensi

²⁰*Ibid.*, 2

²¹ Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan*, (Jakarta: Prenadamedia, 2018), 7.

Layanan referensi yaitu layanan yang disediakan perpustakaan untuk koleksi khusus (kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, dsb). Koleksi yang ada sistemnya hanya baca ditempat, tidak boleh dibawa pulang. Pustakawan melayani pemustaka mencari sumber informasi yang ada di dalam maupun di luar perpustakaan.

3) Layanan ruang baca.

Layanan ruang baca disediakan perpustakaan untuk tempat kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini dimanfaatkan untuk pemustaka membaca koleksi yang tidak boleh dibawa pulang maupun yang hanya ingin membaca namun tidak ingin dibawa pulang.

4) Layanan audiovisual.

Layanan perpustakaan yang berisi koleksi audiovisual. Layanan ini berisi peminjaman dan pemutaran film, video dsb. Konten di dalam film yaitu pengetahuan, dokumenter dan cerita.

5) Layanan anak

Layanan ini biasanya berisi koleksi anak dan terdapat layanan bercerita. Namun layanan bercerita tidak bersifat tetap namun terjadwal.

6) Layanan jasa dokumentasi.

Layanan ini menyediakan dokumen yang diperlukan pemustaka seperti peraturan perundang-undangan, dokumen yang diterbitkan pemerintah.

7) Layanan ekstensi

Layanan ini biasanya digunakan oleh perpustakaan umum berupa layanan perpustakaan keliling

C. Faktor Munculnya Inovasi Layanan di Perpustakaan

Perkembangan teknologi informasi memberi dampak untuk alur penyebaran informasi. Masyarakat dengan mudah dapat mengakses informasi apa saja dan dimana saja dengan bantuan *smartphone* maupun komputer. Perpustakaan harus melakukan inovasi dalam memberikan layanan secara efisien, responsif, dan berkualitas.²² Pelayanan perpustakaan yang baik tidak dilihat dari sudut pandang perpustakaan, melainkan berdasarkan sudut pandang pemustaka.²³

Pustakawan hendaknya mampu menciptakan produk baru untuk penyediaan layanan yang baik untuk pemustaka. Produk baru ini menyediakan informasi *up date* untuk pemustaka. Era teknologi informasi yang terus berkembang saat ini, pustakawan dituntut mampu menjalankan proses pemenuhan kebutuhan pemustaka yang menggunakan teknologi informasi. Pustakawan dituntut untuk kreatif, inovatif, memiliki ilmu pengetahuan, dan wawasan yang luas.²⁴

3. Layanan Pesan Antar (*Delivery order*)

a. Tujuan Layanan Pesan Antar (*Delivery order*) Di Perpustakaan

Layanan di perpustakaan selalu menghadirkan inovasi untuk memberi layanan prima pada pemustaka. Layanan perpustakaan haruslah berorientasi pada pemustaka. Inovasi tidak hanya dilakukan oleh pelaku bisnis yang mencari laba sebanyak mungkin. Inovasi juga dapat dilakukan perpustakaan agar layanan dapat

²² Wahyudi Sekedang, "Totalitas Pustakawan dalam Pelayanan", Muhsin Kalida (Ed). *Keterampilan Pustakawan*, (Yogyakarta: 2009) ,44.

²³ Himayah, "Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan era Teknologi Informasi", *Jurnal Khizanah Al-Hikmah. Vol1 No.1* (Januari-Juni 2013), J2

²⁴ Wiji Suwarno, *Library Life Style (Trend dan Ide Kepustakawanan)*, (Yogyakarta, 2016), 20.

dinikmati masyarakat. Mengadopsi layanan di dunia bisnis, perpustakaan sangat memungkinkan menerapkan jasa layanan pesan antar (*delivery*).²⁵

Layanan pesan antar (*delivery*) bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan. Manfaat dari layanan ini antara lain:

1. Memudahkan pemustaka memperoleh sumber informasi.
2. Meningkatkan pemanfaatan koleksi perpustakaan.
3. Meningkatkan citra perpustakaan.

Jika jasa layanan ini dapat diterapkan, maka akan membantu masyarakat yang sibuk dan sedikit memiliki waktu luang untuk pergi ke perpustakaan. Namun, untuk menghadirkan layanan ini membutuhkan biaya dan tenaga lebih.

Dapat disimpulkan bahwa tujuan layanan pesan antar di perpustakaan yaitu untuk memudahkan pemustaka memperoleh sumber informasi serta meningkatkan pemanfaatan koleksi perpustakaan.

b. Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan *delivery order*

Suatu layanan memiliki beberapa hal yang dapat mempengaruhi kualitas layanan tersebut. Dalam layanan *delivery order*, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas dalam layanannya, antara lain:²⁶

a. Delivery time

Total waktu pengiriman yang diperlukan dari pesanan masuk oleh pemesan barang dan ditangani, barang diproses dan dikemas hingga barang

²⁵ Budiman Muslim, *Layanan Delivery Pustaka: Inovasi Layanan Perpustakaan UMUM*, jurnal media pustakawan vo.22 No.4 Tahun 2015, 26.

²⁶ Henriette Bjerreskov Dinitzen and Dorthe Bohlbro, *Value-Added Logistics in Supply Chain Management* (Copenhagen: Academia, 2010), 34.

dikirim sampai tujuan pemesan. Waktu pengiriman dipengaruhi oleh kemampuan penyedia jasa mengelola bahan dan aliran informasi. Waktu pengiriman diukur dalam jumlah hari dan minggu. Dari waktu pengiriman tersebut, pemesan dapat mengetahui layanan tersebut baik untuk digunakan atau tidak.

b. *Delivery Flexibility*

Pengguna menilai suatu layanan yang berkaitan dengan produk, jumlah dan waktu. Saat pengguna membutuhkan suatu produk dalam waktu acak, maka penyedia jasa dapat melayani permintaan sesuai jumlah, waktu, dan tempat pengiriman. Jika semua dapat dilakukan, maka dapat dikatakan layanan pesan antar tersebut fleksibel.

c. *Delivery precision*

Penilaian pengguna pada penyedia jasa terkait kesesuaian jumlah pemesanan dengan jumlah produk yang dikirim dan ketepatan waktu pengiriman. Penilaian ini dapat dilihat dari banyak dan sedikitnya jumlah pesanan yang dikembalikan. Saat penyedia jasa mengirim ulang pun harus diperhatikan berapa hari yang dijanjikan untuk pengiriman ulang.

d. *Warehouse services*

Suatu layanan antar dinilai dari tingkat ketepatan jumlah fisik produk. Ukuran yang harus ada dalam stok yaitu jumlah barang yang tersedia dan jumlah barang yang akan dikirim. Jumlah fisik pada suatu penyedia jasa harus sesuai dengan jumlah orderan yang masuk. Jika stok

penyedia jasa tidak sesuai maka akan terjadi kegagalan dalam layanan pesan antar.

e. *After-sales services*

Penyedia jasa dapat menjadikan pelanggan loyal pada perusahaan dengan pelayanan yang baik dan memuaskan. Penyedia jasa membuat strategi untuk mempertahankan pelanggan setelah melakukan penjualan agar jasanya dipakai kembali.

f. *Order management*

Perusahaan menangani sebuah dokumen yang berisi status pesanan, faktur, dan informasi pelanggan. Perusahaan mengatur berapa waktu yang diperlukan untuk menjawab dan menanggapi pertanyaan yang timbul dari pelanggan.

g. *Marketing and communication*

Menjelaskan bagaimana informasi yang diberikan oleh perusahaan pada pelanggan tentang sebuah produk sudah dapat dimengerti oleh pelanggan. Komunikasi dengan pelanggan merupakan hal penting dalam suatu layanan pesan antar. Apakah pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan sudah berjalan baik dan dapat meningkatkan penjualan.

h. *E-information*

Penyediaan informasi melalui media elektronik atau online oleh perusahaan. Info tersebut berkaitan dengan produk, cara pemesanan, kualitas, status pemesanan dan status pembayaran. Data informasi

pelanggan adalah hal penting dari segi keamanan maka harus dijaga untuk aset perusahaan.

c. Proses *Delivery*

Proses layanan *delivery* berkaitan dengan proses manajemen. *Delivery* terdiri dari lima proses, antara lain:²⁷

1) *Service Level Management*

Service Level Management bertujuan menyeimbangkan permintaan dan pasokan dengan mengetahui kebutuhan dan kapasitas bahan baku sebuah perusahaan. Dalam perpustakaan, bahan baku tersebut yaitu bahan pustaka. Transaksi yang dilakukan berupa bahan pustaka yang digunakan oleh pemustaka sebagai sumber informasi. Begitu pula perpustakaan yang selalu siap menyediakan bahan pustaka untuk pemustaka.

2) *Financial Management*

Manajemen keuangan merupakan hal utama dalam mengelola sumber daya keuangan suatu perusahaan. Mekanisme ini mendukung suatu perusahaan atau organisasi dalam merencanakan dan menjalankan tujuan. Jika disederhanakan di dalam sebuah perpustakaan, konsep manajemen keuangan memungkinkan perpustakaan memahami dan mengelola keuangan dalam pemenuhan kebutuhan perpustakaan agar hasilnya dapat dinikmati oleh pengguna. Begitu pula dalam layanan *delivery*, Perspektif manajemen keuangan penting dipahami dan diimplementasikan dalam setiap proses terkait perencanaan,

²⁷ Great Britain, *Service Delivery* (London: The Stationery Office, 2001), 11.

pengimplementasian serta pengendalian sistem. Pada perpustakaan, *Financial Management* diimplementasikan dalam proses *budgeting*, sebagai proses prediksi dan pengendalian biaya sistem yang dilakukan secara periodik. *IT accounting*, merupakan proses yang memungkinkan perpustakaan mencatat pengeluaran sebuah layanan *delivery*. Pencatatan didasarkan pada kegiatan operasional.

3) *Capacity Management*

Capacity Management merupakan proses yang bertanggung jawab dalam menjamin kapasitas pemrosesan dan penyimpanan yang dimiliki oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan yang terus berevolusi, pada tingkat biaya yang efektif serta perencanaan yang berkesinambungan. Jika diterapkan pada perpustakaan, sub proses yang ada dalam *Capacity Management* yaitu, *business capacity management*, sub proses yang bertanggung jawab dalam menjamin bahwa kebutuhan perpustakaan di masa depan telah teridentifikasi, direncanakan dan diimplementasikan berdasarkan urutan. *Service capacity management*, sub proses yang mengelola kinerja layanan atau sebuah layanan seperti *delivery* yang digunakan oleh pemustaka. *Resource capacity management*, sub proses yang mengelola setiap komponen dalam infrastruktur misalnya server dan penyimpanan.

4) *IT Services Continuity Management*

Proses ini digunakan untuk semua proses yang terkait dengan upaya pemulihan layanan yang berbasis IT setelah ada gangguan. Jika diadopsi

pada layanan *delivery order* di perpustakaan, yaitu pemulihan kembali proses yang terjadi pada proses layanan seperti login maupun proses pemesanan.

5) *Availability Management*

Availability management merupakan proses yang digunakan yang digunakan untuk menjawab ketergantungan bisnis terhadap teknologi. Dalam perpustakaan, tujuan utama proses ini adalah untuk pengoptimalan kapasitas teknologi yang digunakan perpustakaan, layanan serta organisasi yang terlibat di dalamnya.

d. Kualitas Layanan Dan Informasi Di Perpustakaan

Kesesuaian kebutuhan pengguna dan kecocokan tujuan pengguna adalah definisi klasik dari kualitas yang ditemukan dalam definisi manajemen mutu.²⁸ Kualitas pelayanan pustakawan dapat diukur dari kepribadian positif pustakawan yang meliputi tingkah laku (*good behavior*), penampilan menarik (*good appearance*), dan pembawaan yang baik (*good performance*).²⁹

Terdapat konsep kunci kualitas layanan, termasuk layanan perpustakaan dan informasi yang dapat dilakukan dalam layanan *delivery order*. Lima konsep layanan yang perlu diperhatikan, yaitu kategori RATES.³⁰

²⁸ John Feather and Paul Sturges, *International Encyclopedia of Information and Library Science* (London: Routledge, 2003), 536.

²⁹ Endang Fatmawati, 174

³⁰ John Feather and Paul Sturges, *International Encyclopedia of Information and Library Science*.. 437.

1. *Reliability* (Keandalan). Apakah layanan memenuhi standar tertulis secara konsisten
2. *Assurance* (jaminan). Apakah staf memberikan kesan memiliki pengetahuan dibidangnya, terpercaya dan memiliki kepercayaan diri. Apakah mereka dapat bersikap sopan menghadapi pelanggan.
3. *Tangibles*. Apakah tempat atau gedung tampak rapi, dirancang dan cocok sesuai tujuannya. Apa saja peralatan kerjanya. Apakah pakaian staff tepat. Apakah selebaran untuk menyampaikan informasi yang diperlukan.
4. *Empathy* (empati). Apakah pelanggan mendapatkan perhatian untuk memenuhi kebutuhan mereka. Apakah staff peduli dan muncul untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
5. *Responsiveness* (responsif). Apakah pelayanan cepat. Apakah staf bersedia keluar dari areanya untuk membantu pelanggan.

4. Pertukaran Sosial

a. Substansi Teori Pertukaran Sosial

Homans mendefinisikan pertukaran sosial sebagai pertukaran aktivitas, berwujud atau tidak berwujud, lebih atau kurang bermanfaat, antara setidaknya dua orang. Proses interaksi sosial dapat memunculkan fenomena baru dari interaksi tersebut.³¹ Teori pertukaran adalah teori yang berkaitan dengan tindakan sosial yang

³¹ George Caspar Homans, *Social Behavior* (New York: Harcourt, Brace & world, inc, 1961), 13

saling memberi atau menukar objek yang bernilai antar individu berdasarkan tatanan sosial tertentu. Adapun prinsip-prinsip teori pertukaran sosial antara lain:³²

- 1) Satuan analisis yaitu sesuatu yang diamati dalam penelitian dan memainkan peran penting dalam menjelaskan tatanan sosial dan individu.
- 2) Motif pertukaran diasumsikan bahwa setiap orang mempunyai keinginan sendiri. Setiap orang akan memerlukan sesuatu tetapi itu tidaklah merupakan tujuan umum . orang melakukan pertukaran karena termotivasi oleh gabungan berbagai berbagai tujuan dan keinginan yang khas.
- 3) Faedah atau keuntungan berbentuk biaya yang dikeluarkan seseorang akan memperoleh suatu hadiah (*reward*). Cost dapat didefinisikan sebagai upaya yang dibutuhkan untuk mendapat kepuasan ditambah dengan *reward* apabila melakukan sesuatu. Kepuasan atau *reward* yang diperoleh seseorang dapat dinilai sebagai keuntungan.³³
- 4) Pengesahan sosial merupakan suatu pemuas dan merupakan motivator yang umum dalam sistem pertukaran. Besarnya ganjaran tidak diberi batasan karena sifatnya individual dan emosional. Reward adalah ganjaran yang memiliki kekuatan pengesahan sosial.

Kerangka teori pertukaran sosial difokuskan pada pertukaran sumber daya antar orang dan kerangka teori tersebut berkembang secara ekstensif pada dekade

³² Wirawan, Teori-teori sosial dalam tiga paradigma (Jakarta: Kencana Prenadamedia, 2012), 174.

³³ Karen S.Cook, "Social Exchange Theory", John Delamater (Ed), Handbook of Social Psychology (Springer, 2006) ,54.

1960-an dengan maraknya studi tentang struktur hubungan. Secara khusus, teori pertukaran sosial dikembangkan berdasarkan tiga asumsi yaitu: ³⁴

- 1) Perilaku sosial merupakan sebuah rangkaian pertukaran
- 2) Individu-individu selalu memaksimalkan imbalan dan meminimalkan biaya yang harus dikeluarkan
- 3) Ketika individu menerima imbalan, mereka merasa mempunyai kewajiban untuk membalasnya.

b. Teori Pertukaran Sosial George Caspar Homans

George Caspar Homans merupakan sosiolog Amerika merupakan orang pertama yang mengenalkan teori pertukaran sosial dan dia pun arsitek teori konstruksi dalam sosiologi yang kontroversioanal.³⁵ Homans mengembangkan konsep-konsep dan memulai kajian teorinya dengan mendefinisikan beberapa konsep. Konsep teori pertukaran sosial Homans meliputi *pertama* aktivitas. Aktivitas adalah sebuah tipe, bukan suatu contoh konkret perilaku. *Kedua*, sentimen. Sentimen merupakan tipe khusus aktivitas yang mengekspresikan atau mensimbolkan sikap dan perasaan internal. *Ketiga*, interaksi. Interaksi terjadi ketika dua orang secara mutual terlibat dalam aktivitas langsung *Keempat*, frekuensi. Frekuensi merupakan variabel aktivitas. *Kelima*, nilai. Nilai identik dengan term ekonomi utilitas. Nilai mengindikasikan kekuatan pemaksaan. ³⁶

³⁴ Sindung Haryanto, *Spektrum Teori Sosial: Dari Klasik hingga Postmodern*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), 164.

³⁵ Linda Molm, *George Homans*, Encyclopedia of Social Science. Vol I. Thousand Oak, London, (New Delhi: Sage Publication, 2005), 381.

³⁶ Sindung Haryanto, *Spektrum Teori Sosial: Dari Klasik hingga Postmodern...* 172.

Homans menggambarkan situasi pertukaran antara dua orang.³⁷ Homans berpendapat bahwa interaksi sosial dapat dianalisis dengan lima basis proposisi perilaku. Lima proposisi yang terkenal yakni:³⁸

1) Proposisi Sukses

Proposisi ini menyatakan bahwa sering seseorang mendapatkan ganjaran, semakin sering ia melakukan tindakan yang sama. Dalam konteks ini semakin seseorang memberi ucapan terimakasih, semakin besar orang lain membalas dengan memberi bantuan di masa mendatang.

Proposisi sukses terkait beberapa hal. Secara umum, imbalan yang sering didapat dapat mendorong suatu tindakan. Namun, beberapa individu sama sekali tidak terlalu sering berbuat demikian. Semakin kecil suatu tindakan dan imbalan, semakin sering orang melakukan hal tersebut dan sebaliknya. Perilaku yang sejalan dengan proposisi sukses yaitu tindakan seseorang, hasil yang diberikan, dan pengulangan atau meminimalkan tindakan.

2) Proposisi Stimulus

Apabila seseorang merupakan satu-satunya orang yang memberi apresiasi terhadap bantuan orang lain, semakin besar kemungkinan orang lain memberi bantuan yang sama.

Pada proposisi ini, Homans lebih cenderung pada generalisasi dalam arti kecenderungan untuk lebih sering melakukan suatu tindakan pada

³⁷ Malcolm Walter, *Modern Sociology Theory*. (London: Sage Publication, 1994), 68.

³⁸ Sindung Haryanto, *Spektrum Teori Sosial: Dari Klasik hingga Postmodern...* 173.

situasi dan kondisi yang serupa. Proses diskriminasi juga penting menurutnya. Kegagalan akan memberi dorongan untuk melakukan sesuatu yang lebih baik agar tidak berulang. Hal tersebut dipengaruhi oleh suatu rangsangan.

3) Proposisi Nilai

Semakin tinggi nilai suatu tindakan, kian senang seseorang, semakin sering seseorang itu melakukan tindakan yang serupa. Imbalan dalam ini yaitu tindakan yang bernilai baik. Semakin meningkat suatu imbalan, lebih sering menambah suatu yang diinginkan.

4) Proposisi Deprivasi Sati

Semakin sering di masa yang baru berlalu seseorang menerima ganjaran tertentu, semakin kurang bernilai bagi orang tersebut peningkatan setiap unit ganjaran.

5) Proposisi Restu Agresi

Bila tindakan seseorang tidak menerima ganjaran yang diharapkan atau menerima hukuman yang tidak diharapkan, dia marah, cenderung agresif, dan hasil perilaku tersebut menjadi lebih bernilai baginya. Begitupun sebaliknya.

Ketika tindakan seseorang menerima imbalan yang diharapkan atau lebih besar, ia akan senang. Seseorang berperilaku menyenangkan karena hasil tindakannya bernilai baginya.

c. Konsep Pertukaran Sosial Homans Dan Layanan Perpustakaan.

Konsep pertukaran sosial yang disebutkan Homans terdiri dari aktifitas, sentimen atau emosi, interaksi, dan frekuensi. Perpustakaan haruslah memiliki layanan yang humanis. Layanan humanis antara lain *memorable*, *attentive*, *nice*, *informative* dan *satisfy*.³⁹ Kedua konsep tersebut mirip dapat diterapkan dalam pelayanan di perpustakaan.

1) *Memorable*

Pustakawan memberikan kesan yang baik pada pemustaka. pelayanan yang berkesan akan diingat oleh pemustaka. Pemberian kesan dapat dilakukan dengan pendekatan sentimen atau emosi seperti yang disebutkan oleh Homans. Pendekatan melalui emosi dibangun dengan komunikasi sederhana dan cara berbicara yang baik.

2) *Attentiveness*

Hubungannya dengan pertukaran sosial yaitu sifat perhatian dalam bentuk kepedulian terhadap orang lain saat membutuhkan pertolongan. Pustakawan berbicara dan bertanya menggunakan kata yang sopan pada pemustaka yang membutuhkan bantuan dalam mencari informasi. Sikap dan tata cara bicara pustakawan yang baik sopan membuat pemustaka dihargai. Sehingga pemustaka akan menghargai bantuan yang diberikan oleh pustakawan.

3) *Nice*

Pemberian layanan dan rasa nyaman untuk pemustaka merupakan hal utama yang diberikan perpustakaan. Pustakawan memberikan rasa nyaman dan

³⁹ Wiji Suwarno, *Library Life Style (Trend dan Ide Kepustakawanan)*..., 18.

bebas berada di perpustakaan. Pustakawan menjalin komunikasi yang baik dengan pemustaka sehingga pemustaka tidak merasa takut untuk bertanya jika memerlukan informasi. Image pustakawan yang dulu ditakuti menjadi berubah.

4) *Informative*

Pustakawan kreatif menciptakan produk baru untuk mengembangkan layanan yang baik untuk pemustaka. produk baru dapat berupa informasi terbaru. Pustakawan dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Pustakawan hendaknya berpikir kreatif, inovatif dan memiliki wawasan yang luas.

5) *Satisfy*

Kepuasan pemustaka merupakan penilaian keberhasilan perpustakaan. kepuasan pemustaka terhadap layanan ditentukan oleh lima hal antara lain:⁴⁰

- a) Kinerja pustakawan layanan memberikan layanan yang baik semaksimal mungkin untuk memperkecil kesalahan.
- b) Cepat memberikan respon pada kebutuhan dan keinginan pemustaka.
- c) Melayani dengan baik dan menggunakan etika komunikasi yang baik.
- d) Pemustaka dapat mengakses informasi dengan mudah, cepat, dan akurat.

⁴⁰ *Ibid.*, 20.

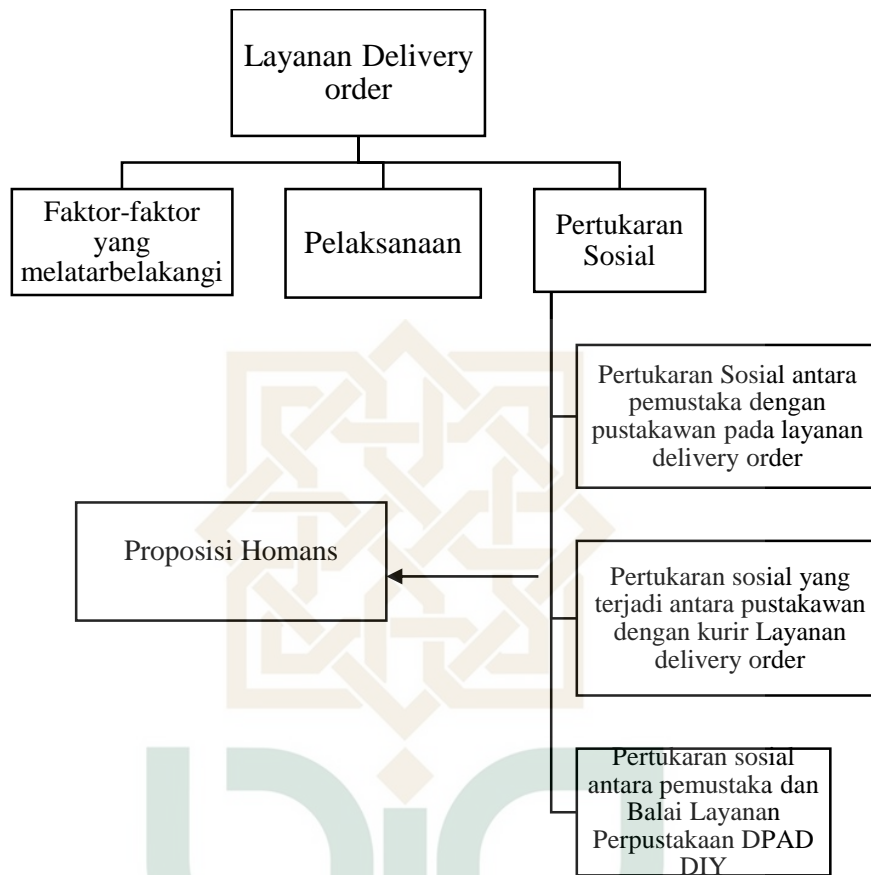
- e) Perpustakaan menyediakan fasilitas yang baik dengan alat penunjang yang berfungsi dengan baik.

Homans memandang perilaku dan tingkah laku sosial sebagai pertukaran aktivitas. Homans membatasi pada interaksi sosial sehari-hari. Kualitas pelayanan pustakawan dapat diukur dengan tingkah laku dan kepribadian pustakawan yang positif. Kepribadian pustakawan yang baik terdiri dari 3G yaitu *Good (Behavior, Appearance, Performance)*. Penjelasannya sebagai berikut:⁴¹

- 1) *Good appearance*. *Good appearance* berkaitan dengan penampilan dan sikap serta perilaku pustakawan. Perilaku tersebut seperti disiplin, jujur dan berpenampilan rapi.
- 2) *Good Performance*. *Good Performance* berkaitan dengan cara kinerja atau keahlian seorang pustakawan. Aspek yang dilihat yaitu prestasi atau hasil kerja pustakawan. Pustakawan cepat tanggap saat pemustaka membutuhkan bantuan mencari informasi.
- 3) *Good Behavior*. *Good Behavior* berkaitan dengan kepribadian pustakawan. Pustakawan memiliki kepribadian masing-masing yang berbeda dalam melayani pemustaka. Pustakawan berperilaku yang baik dalam melayani pemustaka, dengan demikian pemustaka akan berperilaku baik juga dalam meminta bantuan pada pustakawan.

⁴¹ Endang Fatmawati, "Pengembangan Kepribadian Pustakawan", *Jurnal Media Pustakawan*, Vol. 17 No.3-Juni 2010.

4. Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan oleh penulis adalah jenis penelitian kualitatif, menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif. Alasan pemilihan metode ini karena metode deskriptif kualitatif menggambarkan atau merumuskan semua data yang didapatkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisah-pisahkan menurut kategori yang dimaksudkan untuk memperoleh kesimpulan.⁴² Penulisan ini bermaksud

⁴² Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), 243.

memahami fenomena yang dialami subjek penulisan. Seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik dan dengan cara deskripsi berbentuk kata dan bahasa pada suatu konteks yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁴³

Metode ini digunakan penulis untuk mendeskripsikan mengenai suatu fenomena pertukaran sosial (*social exchange*) pada layanan *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY sebagaimana adanya pada.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY yang beralamatkan di Jalan Janti No. 344 Banguntapan, Bantul Yogyakarta. Telp (0274) 4536236 Yogyakarta. Observasi awal dilakukan pada bulan November 2019. Waktu penulisan ini dilaksanakan pada 20 Januari 2020 hingga 4 Maret 2020.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek adalah unit tertentu atau objek penulisan dapat berbeda, kelompok orang, tempat, proses kegiatan, atau konsep abstrak.⁴⁴ Lokasi penelitian dalam penulisan ini adalah Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. Penentuan informan dalam penulisan dilakukan dengan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu misalnya orang tersebut dianggap mengetahui tentang informasi yang diperlukan dalam penulisan ini atau dengan kata lain pengambilan

⁴³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penulisan Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), 6

⁴⁴ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 209), 220.

sampel diambil berdasarkan kebutuhan penulis.⁴⁵ Penulis menggunakan metode *purposive sampling* karena informan dianggap sudah mengetahui informasi yang penulis butuhkan.

Mengacu pada penjelasan di atas, penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan saat penulis mulai memasuki lapangan dan selama penulisan berlangsung. Penentuan informan mempertimbangkan peran dan tanggung jawab informan dalam posisinya berkenaan dengan objek penulisan. *Purposive sampling* dalam penulisan ini memiliki beberapa kriteria.

Kriteria informan yang diambil dalam penulisan ini yaitu:

- 1) Memahami adanya layanan *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY,
- 2) Terlibat dalam kegiatan layanan *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY,
- 3) Terdaftar sebagai pemustaka istimewa (dapat menggunakan layanan *delivery order*) di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY,
- 4) Pernah menggunakan layanan *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.

Sedangkan objek penelitian ini adalah meneliti pertukaran sosial yang terjadi dalam layanan *delivery order*.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penulisan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2008), 300.

4. Sumber Data

Sumber data utama penulisan ini adalah tindakan, kata dan dilengkapi dokumen sebagai data pendukung.

- a. Pustakawan dan pegawai bagian sirkulasi layanan *delivery order* Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. Pustakawan dan pegawai merupakan sumber terpeting dalam penulisan ini karena pustakawan dan pegawai yang langsung menjadi pelaku dalam pengimplementasian dan melakukan pelayanan dalam layanan *delivery order*.
- b. Pemustaka yang terdaftar dalam pemustaka istimewa di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. Pemustaka yang terdaftar dalam layanan *delivery order* diperlukan karena merupakan sumber yang merasakan dan dapat menggunakan langsung layanan *delivery order*. Daftar pemustaka istimewa diperoleh dari data di perpustakaan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penulisan ini menggunakan wawancara, observasi, angket dan dokumen untuk melengkapi.

- a. Wawancara

Penulis melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti dan penulis ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari informan dan jumlah responden sedikit, maka penulis menggunakan teknik wawancara.

Wawancara adalah kegiatan berkomunikasi untuk mengumpulkan informasi secara lisan melalui proses tanya jawab berdasarkan topik tertentu.⁴⁶ Wawancara digunakan sebagai alat pengumpul data primer dari pustakawan yang menjadi informan. Bentuk wawancara yang dilakukan dalam penulisan ini adalah wawancara semi terstruktur. Penulis telah menyiapkan pedoman wawancara. Pedoman wawancara dibuat agar alur wawancara dapat terkendali. Pada wawancara ini, informan diberikan pertanyaan yang sama dan penulis mencatatnya.

Subjek penelitian ini adalah pustakawan bagian sirkulasi koleksi umum, admin/kurir layanan *delivery order*, dan pemustaka istimewa. Penulis mewawancarai pustakawan bagian layanan sirkulasi yang melayani *delivery order*. Wawancara kedua dilakukan pada pemustaka yang terdaftar dalam pemustaka istimewa. Anggota yang terdaftar dalam pemustaka istimewa berarti dapat menggunakan layanan *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.

Strategi wawancara yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan memberi kesempatan informan untuk mengungkapkan pengalaman, perasaan dan pendapatnya mengenai layanan *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY. Wawancara digunakan untuk mendapatkan data terkait layanan, pelaksanaan layanan *delivery order* dan pertukaran sosial apa saja yang terjadi pada layanan *delivery order*. Adapun data-data yang diperoleh antara lain: data mengenai faktor yang melatar belakangi adanya layanan *delivery order*, pelaksanaan layanan *delivery order*, kendala apa saja dalam pelaksanaan layanan *delivery order*, dan

⁴⁶ Sugiyono, *Memahami Penulisan Kualitatif, Dasar-Dasar Teori dan Praktis* (Surakarta: UNS Press, 2007), 72.

pertukaran sosial yang terjadi dalam layanan *delivery order* yaitu pertukaran sosial antara pustakawan dan admin layanan *delivery order*, admin/kurir dengan pemustaka, dan pemustaka dengan balai layanan perpustakaan DPAD DIY.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengambilan data di lapangan dengan mengamati proses atau hal yang berkaitan dengan segala aspek.⁴⁷ Observasi atau pengamatan suatu teknik atau cara pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.⁴⁸

Dalam penulisan ini, penulis mengamati proses layanan langsung di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai layanan *delivery order*. Penulis melakukan observasi non partisipan. Dalam observasi non partisipan, penulis hanya mengamati apa yang dikerjakan pustakawan. Aspek yang diobservasi adalah berupa tahapan layanan mulai dari masuknya permintaan hingga proses pengantaran serta pengembalian. Observasi dilakukan selama satu bulan dengan waktu yang tidak tetap.

Data yang dikumpulkan dengan observasi dalam penulisan ini adalah data berkaitan dengan pelaksanaan layanan *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY, serta apa saja pertukaran sosial yang terjadi selama proses pelayanan dalam layanan *delivery order*.

Data yang diperoleh dengan metode observasi adalah tahapan proses peminjaman dan pengembalian melalui layanan *delivery order* serta beberapa

⁴⁷ M. Djunaidi Ghony dan Fauzan Almansur, *Metodologi Penulisan kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), 165.

⁴⁸ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 168.

kendala dalam proses layanan *delivery order* serta bagaimana admin/kurir menangani kendala tersebut. Data lain yang diperoleh adalah sikap dan komunikasi yang dilakukan admin/kurir baik dalam melayani pemustaka.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada dilokasi penulisan atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek penulisan. Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Pengertian yang lebih luas, dokumen tidak hanya berisi tulisan saja, namun dapat berupa benda peninggalan seperti prasasti dan simbol-simbol.⁴⁹

Data yang dilihat dalam proses dokumentasi adalah daftar pemustaka istimewa, laporan statistik peminjaman menggunakan layanan *delivery order*, sarana prasarana layanan *delivery order*, berita acara peminjaman dan pengembalian bahan pustaka melalui layanan *delivery order* Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.

6. Instrumen Penelitian

Dalam penulisan kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penulisan adalah penulis itu sendiri.⁵⁰ Dalam penulisan ini penulis mengembangkan instrumen penulisan sederhana yang dapat melengkapi data. Penulis menggunakan alat berupa pedoman observasi, pedoman wawancara, dan catatan lapangan. Untuk

⁴⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...* 202.

⁵⁰ Sugiyono, *Memahami Penulisan Kualitatif, Dasar-Dasar Teori dan Praktis*. (Surakarta: UNS Press, 2007), 222

memperkuat data yang diperoleh, penulis membutuhkan instrumen tambahan. Instrumen tambahan yang digunakan dalam penulisan ini adalah alat tulis dan alat rekam.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan bekerja, mengorganisasikan, mensistensikan, menyusun pola data untuk menemukan dan memutuskan apa yang penting.⁵¹

Analisis yang digunakan dalam penulisan ini menggunakan teori Huberman. Menurut Huberman ada tiga alur kegiatan analisis data yang terjadi bersama.⁵²

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan skema berfikir yang sensitive sehingga diperlukan pemahaman yang tinggi, keleluasaan serta tingkat kecerdasan tinggi. Reduksi data adalah bagian dari analisis atau proses pemusatan perhatian pada penyederhanaan dari data yang diperoleh di lapangan untuk dituangkan dalam uraian laporan.

b. Penyajian data

Penyajian data digunakan untuk memudahkan penulis melihat gambaran secara menyeluruh atau sebagian tertentu dari penulisan. Penyajian data terdiri dari sekumpulan informasi tersusun dan memberi kemungkinan

⁵¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penulisan Kualitatif ...*248.

⁵² Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: UI Press, 1992), 16.

penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan. Dalam penulisan ini, penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian data hasil, observasi, wawancara dan angket. Penyajian data berupa narasi deskriptif.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan disini melakukan verifikasi selama proses penulisan berlangsung. Dalam penulisan ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengambil inti dari serangkaian hasil penulisan berdasarkan sumber data primer dan sumber data sekunder sehingga diperoleh hasil yang sesuai dengan tujuan penulisan.

8. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data yang dilakukan penulis dalam penulisan ini yaitu menggunakan uji *credibility*. Teknik keabsahan data pada penulisan ini menggunakan triangulasi. Teknik ini digunakan untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks pengumpulan data. Triangulasi juga dapat dikatakan sebagai upaya pengecekan ulang terhadap data yang diperoleh dengan cara membandingkan dengan berbagai sumber, metode dan teori.⁵³

Dalam penulisan ini metode triangulasi yang digunakan yaitu pertama triangulasi sumber, dengan membandingkan dua sumber yaitu wawancara dan dokumentasi. Membandingkan kembali derajat keabsahan data dengan cara: pertama, pemustaka Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY yang terdaftar sebagai pemustaka istimewa dipastikan kebenarannya melalui proses wawancara

⁵³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penulisan Kualitatif...* 330.

dengan pemustaka istimewa yang bersangkutan. Kedua, pertukaran sosial yang dirasa oleh pustakawan/admin/kurir apa benar juga dirasakan oleh pemustaka dan bagaimana sikap serta perasaan dikomparasikan dengan data wawancara dengan pemustaka.

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dengan metode kualitatif.⁵⁴ Untuk mencapainya hasil yang baik, penulis melakukannya dengan cara:

- 1) Sumber, penulis mewawancarai beberapa narasumber dengan pertanyaan yang sama untuk memastikan data yang diperoleh benar. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- 2) Waktu, penulis mewawancarai informan dengan pertanyaan yang sama dalam waktu yang berbeda untuk melihat kembali hasil.
- 3) Teknik, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda yaitu wawancara dan observasi. Jika data berbeda, maka penulis akan menanyakan dan berdiskusi dengan informan tentang kebenaran data tersebut.
- 4) Membandingkan apa yang dikatakan informan tentang situasi penulisan dengan apa yang dilihat.
- 5) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

⁵⁴ *Ibid.*, 9

Adapun contoh triangulasi yang penulis lakukan adalah membandingkan daftar ketentuan atau syarat untuk menjadi pemustaka istimewa dengan pemustaka istimewa yang sudah menggunakan layanan *delivery order* melalui wawancara. Dalam layanan *delivery order* disebutkan beberapa persyaratan untuk mendaftar sebagai pemustaka istimewa. Hasilnya pemustaka istimewa yang diwawancarai sudah memenuhi semua persyaratan seperti yang sudah ditentukan. Artinya ada proses perbandingan antara data berupa dokumen dengan data lapangan untuk menemukan akurasi hasil penelitian.

Contoh triangulasi berikutnya adalah penulis membandingkan hasil wawancara pada admin/kurir layanan *delivery order* dengan pemustaka terkait masalah yang sering muncul dalam proses layanan *delivery order* serta bagaimana solusi yang diberikan admin. Kondisi layanan di lapangan sesuai dengan hasil wawancara kedua informan. Terdapat beberapa kendala diantaranya kurangnya bahan pustaka dan sistem beberapa kali gangguan. Solusi yang dilakukan yaitu menyarankan bahan pustaka lain yang sama dengan tema yang dicari pemustaka. Kedua contoh triangulasi tersebut menunjukkan bahwa ada proses pembandingan data sebagai akurasi hasil penelitian.

G. Sistematika Pembahasan

Penulisan ini terdiri dari empat bab yang terdiri dari pendahuluan, kajian pustaka, metodologi serta pembahasan dan penutup. Secara singkat, ke empat bab tersebut akan diuraikan sebagai berikut.

BAB I

Dalam bab ini penulis menguraikan latar belakang penulisan, serta fokus penulisan tujuan serta kegunaan penulisan ini. Latar belakang akan membahas mengenai seluk beluk masalah serta fenomena yang terjadi di lapangan, sehingga memperkuat alasan mengapa fenomena tersebut harus diteliti. Sedangkan fokus penulisan menjelaskan ruang lingkup dan batas-batas penulisan. Kemudian, tujuan dan kegunaan dijadikan sebagai dasar kebutuhan penulisan yang dilakukan serta sistematika pembahasan

BAB II

Pada bagian ini, akan mengulas secara rinci terkait gambaran umum penulisan yang berkaitan dengan sejarah berdirinya, visi dan misi organisasi, tugas dan tanggungjawab, struktur organisasi dan lokasi yang ada di perpustakaan.

BAB III

Bab ini merupakan inti dari penulisan ini, yang merupakan hasil dari penulisan dan analisa di lapangan, yang akan memaparkan beragam temuan serta fakta. Bab ketiga berisikan tentang pembahasan yang meliputi analisis dari jawaban rumusan masalah dari penulisan.

BAB IV

Bab keempat berisikan tentang penutup yang meliputi kesimpulan dan saran.

Kesimpulan adalah jawaban dan permasalahan yang ditulis dalam bab pendahuluan. Sedangkan saran yang ditulis dari penulisan ini adalah untuk memberikan kontribusi dalam mengembangkan layanan *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DIY.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah penulis paparkan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Faktor- faktor yang melatarbelakangi adanya layanan *delivery order* Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY yaitu:
 - a. Sebagai peningkatan layanan publik dan membantu pemustaka difabel.
 - b. Bentuk inovasi layanan publik.
 - c. Membantu kinerja gubernur mengenai program sumber daya manusia.
2. Pelaksanaan layanan pesan antar atau *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY adalah sebagai berikut.
 - a. Pemustaka yang dapat menggunakan layanan *delivery order* yaitu pemustaka istimewa sesuai dengan syarat yang ada. Jumlah pemustaka yang terdaftar sebagai pemustaka istimewa berjumlah 60 orang. Jumlah pemustaka yang sudah menggunakan pada tahun 2019 sebanyak 24 orang. Proses peminjaman dan pengembalian semua dilakukan melalui website. Waktu pengantaran yaitu pukul 10.00 WIB dan pukul 13.00 WIB.
 - b. Kendala dalam layanan *delivery order* Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY yaitu kurangnya bahan pustaka, sistem yang terkadang *error*, dan kurangnya promosi.

3. Pertukaran sosial yang terjadi pada layanan *delivery order* Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY yaitu:
 - a. Pertukaran Sosial Antara Pemustaka dan Pustakawan Layanan *Delivery order*
 - b. Pertukaran Sosial Antara Admin/Kurir Dengan Pustakawan Koleksi Umum
 - c. Pertukaran Sosial Antara Pemustaka dengan Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY
4. Proposisi Homans yang terdapat dalam layanan *delivery order* Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY yaitu proposisi sukses, proposisi pendorong atau stimulus, proposisi nilai, proposisi deprivasi satiasi, dan proposisi rasionalitas.

B. Saran

1. Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY:
 - a. Agar bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka dapat terpenuhi, Perpustakaan sebaiknya menambah bahan pustaka yang diminati pemustaka atau bahan pustaka populer.
 - b. Layanan *delivery order* akan lebih banyak dimanfaatkan oleh pemustaka jika kegiatan promosi lebih ditingkatkan.
 - c. Perbaikan sistem pada *website* hendaknya lebih diperhatikan.
 - d. Admin dan kurir layanan *delivery order* sebaiknya dipisah agar pekerjaannya tidak merangkap.

2. Admin/ kurir dan pustakawan.
 - a. Demi efektifnya layanan *delivery order*, maka sebaiknya pustakawan lebih tanggap lagi dalam menangani pencarian bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka.
 - b. Untuk menunjang pemanfaatan layanan, maka perlu adanya sosialisasi layanan *delivery order* sehingga pemustaka mengetahui dan memahami adanya dan kelebihan layanan *delivery order* di Balai Layanan Perpustakaan DPAD DIY.



Daftar Pustaka

- Bafadal, Ibrahim. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Britain, Great. *Service Delivery*. London: The Stationery Office, 2001.
- Dinitzen, Henriette Bjerreskov and Dorthe Bohlbro. *Value-Added Logistics in Supply Chain Management*. Copenhagen: Academia, 2010.
- Fatmawati, Endang. "Pengembangan Kepribadian Pustakawan", *Jurnal Media Pustakawan*, Vol. 17 No.3-Juni 2010.
- Featrher, John and Paul Sturges. *International encyclopedia of information and library science*. New York: Routlege, 2003.
- Ghony, M. Djunaidi dan Fauzan Almansur. *Metodologi Penulisan kualitatif* . Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014.
- Haryanto, Sindung. *Sprektum Teori Sosial: Dari Klasik Hingga Postmodern*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Himayah, "Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan era Teknologi Informasi", *Jurnal Khizanah Al-Hikmah. Voli No.1*, Januari-Juni 2013.
- Homans, George Caspar. *Social Behavior*. New York: Harcourt, Brace &world, inc, 1961
- Istiana, Purwani. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta : Penerbit Ombak, 2014.
- Karen S.Cook, "Social Exchange Theory", John Delamater (Ed), *Handbook of Social Psychology*. Springer, 2006.
- Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Machmud, Muhammad Eka. *Transaksi dalam Teori Exchange Behaviorism George Caspar Homans* (Perspektif Ekonomi Syariah), *jurnal Iqtishadia*, Vol. 8, No. 2, September 2015.
- Miles dan Huberman. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press, 1992.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penulisan Kualitatif* . Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010.

- Molm, Linda. *George Homans, Encyclopedia of Social Science*. Vol I. Thousand Oak, London, New Delhi: Sage Publication, 2005.
- Muslim, Budiman. *Layanan Delivery Pustaka (De_Tak): Inovasi layanan perpustakaan umum*, Media Pustakawan Vol 22, No 4 (2015).
- Olnasvi, Nadea dan Desriyeni. *Sistem Peminjaman Buku Pesan-Antar Di Perpustakaan Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat*. Universitas Negeri Padang.
- Rahmah, Elva. *Akses dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Prenadamedia, 2018.
- Sekedang, Wahyudi. "Totalitas Pustakawan dalam Pelayanan", Muhsin Kalida (Ed). *Keterampilan Pustakawan*. Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata, 2009.
- Sriagustini, *Strategi Pengembangan Perpustakaan Umum Pemerintah Kabupaten Tulungagung*, Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 21 No. 2, Oktober 2016.
- Sugiyono. *Memahami Penulisan Kualitatif, Dasar-Dasar Teori dan Praktis*. Surakarta: UNS Press, 2007.
- Sugiyono. *Metode Penulisan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta. 2002.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Sutarno NS. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Suwarno, Wiji. *Library Life Style (Trend dan Ide Kepustakawanan)*. Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata, 2016.
- Syahrizal-Pamuntjak. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Djambatan, 2000.
- Undang-Undang Republik Indonesia no.4 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
- Walter, Malcolm. *Modern Sociology Theory*. London: Sage Publication, 1994.
- Wirawan. *Teori-teori sosial dalam tiga paradigma*. Jakarta: Kencana Prenadamedia, 2012.

Yusuf, Taslimah. *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka, 1996.

