

Strategi Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Melayani *Net-Generation*

The Strategies of Academic Library to Serve Net-Generation

Chandra Pratama Setiawan¹
Perpustakaan Universitas Kristen Petra

Abstrak

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah membawa perubahan besar dalam kehidupan manusia, tidak terkecuali dalam menggunakan perpustakaan. Generasi yang tumbuh di era ini disebut *net generation*. Perpustakaan perguruan tinggi, yang mayoritas penggunaannya adalah *net generation*, mulai menerapkan konsep perpustakaan hybrid sebagai respon atas perkembangan teknologi tersebut. Tren penggunaan koleksi dalam format elektronik pun meningkat, sebaliknya kunjungan fisik ke perpustakaan mengalami penurunan, bahkan dalam jumlah yang signifikan. Ketakutan mulai muncul dari pihak pengelola bahwa perpustakaan secara fisik akan ditinggalkan oleh pengguna, sedangkan disisi koleksi tercetak masih lebih dominan daripada koleksi digital. Tulisan ini dibuat dengan mengumpulkan data melalui observasi sederhana terhadap beberapa perpustakaan perguruan tinggi yang telah memperhatikan kebutuhan *net-generation* dalam pelayanan yang diberikan serta studi kasus pada perpustakaan Universitas Kristen Petra. Aspek *library as place*, dengan pemberian beberapa fasilitas fisik yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan *net generation*, merupakan aspek penting yang perlu diperhatikan. Kegiatan promosi perpustakaan yang bersentuhan langsung dengan pengguna (*engage*) juga akan menciptakan persepsi yang positif tentang perpustakaan dimata pengguna. Memperhatikan aspek-aspek tersebut merupakan strategi untuk menarik minat *net-generation* untuk berkunjung ke perpustakaan dengan tetap memperhatikan perkembangan koleksi baik fisik maupun digital.

Kata kunci: *net-generation*, perpustakaan perguruan tinggi, promosi, *library as place*

Abstract

The fast developments in information and communication technology have rapidly shaped and created enormous changes in the way people live and use libraries. The generation who grow in this era is called *net generation*. Academic libraries, where the majority of the users are the *net - generation*, have started to implement the concept of hybrid library as a response of the technological advances. The trend of digital collections usage is getting increase, on the other hand, the number of library visitor is getting lower significantly. The condition make librarians afraid of being abandoned by its users, whereas libraries still have many physical collections. This paper is written as a result of simple observation in some libraries where the needs of *net- generation* has accommodated. The concept of *library as place*, and library marketing offer the solutions to deal with the problem. Libraries can develop and provide some facilities that suitable with the *net-generation* characteristics. In addition, libraries can

¹ Korespondensi: Chandra Pratama Setiawan. Perpustakaan Universitas Kristen Petra. Alamat: Jalan Siwalankerto 121-131 Surabaya. Telepon: +6231-2983212. E-mail: chandra.pratama@petra.ac.id.

create some events to promote their services even the collections to attract the users to visit library.

Keywords: net generation, academic libraries, promotion, library as place

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi saat ini, telah membawa perubahan besar dalam kehidupan manusia. Tidak hanya kecepatan namun kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi pun semakin berkembang. Berkembangnya *smartphone* dan banyaknya *digital devices* semakin menegaskan konvergensi teknologi informasi dimana teknologi pengolahan, penyimpanan dan penyebaran informasi terkait dalam telekomunikasi (Giddens, 2001; Webster, 2006 dalam Wulandari, 2011) sehingga akses informasi dapat dengan mudah dilakukan melalui alat telekomunikasi. Perubahan itu membawa perubahan dalam hal ekonomi, sosial, budaya dan pendidikan, tidak terkecuali didalamnya perpustakaan.

Perkembangan perpustakaan dalam hal TIK tak lain dilatarbelakangi oleh pengguna yang dilayaninya yang merupakan *net generation*. Generasi ini merupakan generasi yang dilahirkan pada atau setelah tahun 1990 dimana teknologi *world wide web* berkembang dan sejak lahir mereka telah dikelilingi oleh peramban bergambar, *laptop*, *mobile phones*, perpesanan instan, *broadband*, *wireless*, *video games* (Geck, 2006). Akibatnya *net generation* juga memiliki pola pencarian informasi atau memiliki perilaku pencarian informasi yang sangat berbeda dengan generasi sebelumnya terkait dengan penggunaan teknologi informasi untuk mengakses informasi (Wulandari, 2011), sehingga pihak pengelola perpustakaan mulai berlomba-lomba untuk menghadirkan perubahan-perubahan dan kemajuan terkait TIK kedalam perpustakaan mereka. Tren pengguna mengakses teks dalam format elektronik terus meningkat dari hari ke hari dibanding dengan mengakses teks secara konvensional atau *printed materials* (Harmawan, 2008) semakin memantapkan langkah pengelola perpustakaan untuk mewujudkan hal tersebut.

Konsep perpustakaan hybrid, yang merupakan integrasi sistem dan layanan baik digital maupun tercetak adalah salah satu jawaban dalam menghadirkan perkembangan teknologi dalam perpustakaan. Melalui sistem digital, perpustakaan dapat menyimpan data baik berupa buku (tulisan), gambar, suara dalam bentuk elektronik dan mendistribusikannya dengan menggunakan protokol elektronik jaringan komputer (Juansyah, 2013) sehingga pengguna juga bisa mengakses informasi cukup melalui internet. Seiring dengan berkembangnya sistem digital yang diterapkan, mulailah timbul ketakutan dari pihak pengelola perpustakaan bahwa perpustakaan akan perlahan ditinggalkan oleh penggunanya karena semua informasi bisa didapatkan tanpa harus datang ke perpustakaan. Disisi lain koleksi tercetak, yang masih lebih dominan daripada koleksi digital, menjadi berkurang pemanfaatannya. Kecanggihan dan kebergantungan akan *search engine* pun menjadi tantangan tersendiri. Hal ini terlihat semakin rumit dengan jumlah kunjungan perpustakaan di beberapa daerah cenderung stagnan bahkan menurun (Baihaqi, 2014). Di perpustakaan UK Petra sendiri terjadi penurunan jumlah pengunjung pada beberapa tahun silam. Tahun 2009/2010 jumlah kunjungan sebanyak 119.284 orang atau setara dengan 431 orang per hari. Tahun 2010/2011 meningkat menjadi 128.554 orang atau setara dengan 466 orang per hari. Tahun 2011/2012 kembali terjadi penurunan jumlah pengunjung, bahkan penurunan cukup signifikan, menjadi 106.809 orang atau setara dengan 384 orang per hari (Wulandari dan Nugraha, 2012).

Metode Penelitian

Untuk mengumpulkan data, penulis melakukan sebuah observasi sederhana terhadap beberapa perpustakaan perguruan tinggi yang pernah dikunjungi dimana perpustakaan tersebut telah mengakomodir kebutuhan *net-generation* serta studi kasus di perpustakaan Universitas Kristen Petra dalam mengelola perpustakaan untuk melayani *net generation*.

Hasil

Perpustakaan sebagai Community Hub atau Penghubung

Kehadiran perpustakaan sebagai sarana penunjang pendidikan atau dianalogikan sebagai jantung dirasa tidak lagi cukup. Keberadaannya yang sering diremehkan membuat perpustakaan sulit berkembang. Pola pikir seperti inilah yang membatasi perpustakaan pada konsep pengembangan dan pelayanan koleksi saja tanpa melihat keanekaragaman / khasanah ilmu pengetahuan dari berbagai subyek yang bisa dikembangkan melalui perpustakaan. Oleh karena itu perpustakaan harus menjadikan dirinya tidak hanya sebagai sebuah jantung, namun juga sebagai darah / *blood philosophy* (Nugraha, 2013) dimana melalui perpustakaan seluruh multidisiplin ilmu dapat terhubung dan dinikmati oleh seluruh kalangan bahkan dikembangkan atau sebagai *inspirational place* untuk perkembangan ilmu pengetahuan. Beberapa perpustakaan perguruan tinggi seperti Universitas Kristen Petra dan National University of Singapore (NUS) mewujudkan filosofi ini melalui ruang pameran hasil karya berbagai disiplin ilmu. Di Perpustakaan UK Petra (library@petra), hampir setiap bulan akan ada pameran baru hasil karya jurusan yang di-*display* di perpustakaan, sehingga bisa dinikmati oleh seluruh pengunjung perpustakaan dari berbagai disiplin ilmu dan tentunya melalui hal ini pengguna akan merasa tertarik untuk datang ke perpustakaan untuk melihat karya tersebut.



Gambar 1. Event library@petra “Dibuang Sayang”
Sumber: library@petra

Pada perpustakaan NUS, mahasiswa diberi kesempatan untuk memamerkan hasil karyanya di perpustakaan selama kurun waktu tertentu dan pengguna yang datang bisa berinteraksi dengan memberi komentar / *feed back* melalui form yang disediakan yang

nantinya akan diberikan kepada si pemilik karya. Dalam hal ini terjadi pertukaran informasi yang membuat ilmu pengetahuan semakin berkembang.



Gambar 2. NUS Library ArtBuzz / Display Corner
Sumber: Dokumentasi pribadi

Bila hal ini dilakukan, maka interaksi yang terjadi didalam perpustakaan akan semakin banyak dan perpustakaan akan berperan sebagai penghubung dalam seluruh „tubuh“ pengguna nya atau instansi pendidikan tersebut. Hal ini juga sesuai dengan karakteristik *net-generation* dimana generasi ini sangat tertarik dengan interaksi sosial serta berorientasi pada prestasi. (Wulandari, 2011).

Perpustakaan sebagai Tempat Belajar yang Nyaman, *Library as Place*

Tidak bisa dipungkiri bahwa suasana yang nyaman merupakan kebutuhan dalam belajar atau membaca. Berdasarkan pengalaman penulis sewaktu sekolah, perpustakaan yang dimiliki sekolah sebagian besar adalah perpustakaan yang dekat toilet, bau tidak sedap dan berdebu. Hal ini terjadi karena kurangnya perhatian pengelola terhadap kenyamanan pengguna didalam perpustakaan. Berdasarkan pengamatan penulis, bahwa suasana yang nyaman cukup menarik pengguna untuk belajar diperpustakaan.



Gambar 3. PerkPoint NUS Central Library
Sumber: Bjoern (2009)



Gambar 4. Gasebo library@petra
Sumber: Dokumentasi pribadi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dan Nugraha (2012) menunjukkan bahwa salah satu factor penting yang mempengaruhi minat mahasiswa datang ke perpustakaan adalah *library as place*, yaitu kebermanfaatan ruangan perpustakaan dimana kenyamanan ruang yang menginspirasi pengguna untuk belajar menjadi indicator yang paling tinggi. Hasil penelitian ini dipertegas dengan penelitian lanjutan yang dilakukan oleh Widjaja & Halim (2014) yang menunjukkan bahwa *factor library as place* merupakan faktor tertinggi yang mempengaruhi pengguna untuk datang ke perpustakaan.

Information Common, Private Study Room, Discussion / Collaborative Study Room

Peraturan yang cukup populer dan dijalankan dengan sangat tegas di perpustakaan adalah ketenangan. Ya, setiap pengguna wajib menjaga ketenangan, tidak boleh berbicara satu dengan yang lain, atau hanya berbisik, dan bila dilanggar pustakawan yang „kejam“ akan menegurnya. Karakteristik *net generation* yang dilayani perpustakaan saat ini adalah lebih menyukai penggunaan sumber-sumber online dibandingkan dengan sumber informasi tercetak, tertarik dengan interaksi social dalam peer group mereka, lebih menyukai belajar dan bekerja didalam tim (Wulandari, 2011). Di dalam interaksi yang mereka lakukan tentunya tidak mungkin dilakukan dalam ketenangan, oleh karena itu perpustakaan perlu untuk memfasilitasi kebutuhan menurut karakteristik mereka ini. Bila masih mempertahankan nilai lama bahwa ketenangan adalah satu - satunya nilai yang dijunjung tinggi pengguna, maka tak heran perpustakaan akan ditinggalkan. Fasilitas yang bisa dikembangkan adalah antara lain;

Information common - merupakan sebuah tempat dimana sumber-sumber pembelajaran elektronik, perangkat computer dan software, fasilitas produksi media, semuanya ada dalam tata ruang yang informal untuk menciptakan gaya belajar yang kontemporer (The University of Newcastle Library, 2014). Di dalam *information common* ini, pengguna bisa mengakses informasi elektronik, mengerjakan tugas dan juga dimungkinkan untuk berinteraksi dengan rekan mereka dalam sebuah percakapan wajar.



Gambar 5. *Information common at Hon Sui Sen Business Library-NUS*
Sumber: Dokumentasi pribadi



Gambar 6. Kebun “Apel” di Perpustakaan Universitas Indonesia
Sumber: Dokumentasi pribadi

Private study carrels, selain dibutuhkan tempat berinteraksi tentunya ada pengguna yang tidak ingin terganggu ketenangannya dalam belajar sekalipun bunyi klik mouse yang digunakan oleh pengguna lain. Perpustakaan juga harus memfasilitasi kebutuhan ini. Dengan diberikan *private study carrels* maka pengguna bisa belajar secara mandiri tanpa terganggu dengan yang lain. Bentuk yang lain adalah *quite room* atau ruangan tenang tanpa “klik”.



Gambar 7. Study Carrel_NUS



Gambar 8. Quiet Room NUS Library

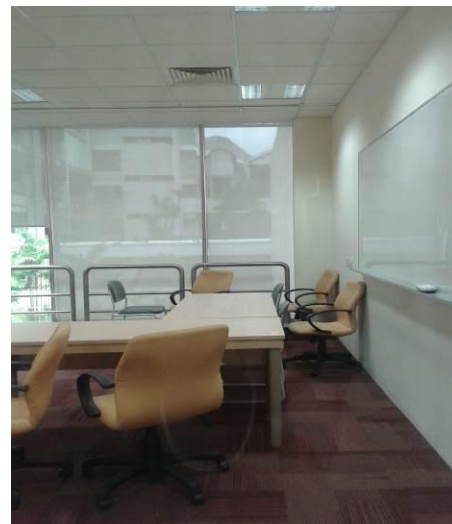
Sumber: Dokumentasi pribadi

Ruang Diskusi (*collaborative study room*), dengan adanya ruang ini, maka pengguna lebih dimungkinkan untuk berdiskusi dengan rekan mereka dalam mengerjakan tugas bahkan dalam beradu argument tanpa harus dibatasi oleh peraturan ketenangan. Hal ini juga mengakomodir karakteristik *net-generation* dimana generasi ini suka bekerja sama dalam tim (Wulandari, 2011)



Gambar 9.

Ruang Diskusi-Perpus UPH Jakarta



Gambar 10.

Discussion Room NUS Library

Sumber: Dokumentasi pribadi

Engagement and marketing strategy, Keterlibatan Pustakawan dan Pengguna di Dalam Perpustakaan dan Strategi Pemasaran

Dengan mengadakan *event*/kegiatan didalam perpustakaan yang melibatkan pengguna dan pustakawan tentunya akan menciptakan interaksi tersendiri yang bisa menimbulkan *chemistry* diantara pengguna terhadap pustakawan dan perpustakaan itu sendiri. Hal ini akan merubah pandangan bahwa perpustakaan tidak lagi kuno, hanya berisi buku, dijaga oleh pustakawan yang galak, namun merupakan tempat yang menyenangkan dan dilayani oleh pustakawan yang bersahabat. Kepercayaan pengguna kepada pustakawan pun dapat terbangun. Beberapa perpustakaan di luar negeri menyediakan video games untuk dapat dimainkan diperpustakaan. Library@petra beberapa kali mengadakan kegiatan yang bersifat *surprise* kepada pengguna seperti pemberian coklat gratis dengan berbagai kriteria, saat transaksi di sirkulasi dan kejutan yang disembunyikan dibawah kursi. Hal ini dilakukan secara berkala dalam kurun waktu tertentu dan dipandu oleh beberapa pustakawan. Kegiatan ini menarik dan membuat pengguna senang. Hal lain yang dilakukan adalah membuat *photo booth* diperpustakaan secara gratis kepada pengguna dan banyak yang berbondong-bondong datang ke library@petra. Tanpa disadari hal ini juga merupakan sarana promosi perpustakaan untuk membuat pengguna mengunjungi perpustakaan. Promosi tidak hanya dilakukan terkait dengan koleksi, namun juga penciptaan *atmosphere* yang positif didalam perpustakaan.



Gambar 11. *Lucky Draw Chocolate event*
Sumber: Dokumentasi library@petra

Gambar 12. *Valentine Chocolate*
Sumber: Dokumentasi pribadi

Dengan berhasilnya menarik *net generation* untuk datang ke perpustakaan, maka akan mempermudah langkah promosi pemanfaatan koleksi tercetak. library@petra memiliki books@display dimana tidak hanya koleksi baru yang dipajang namun juga koleksi tematik yang lama tidak dipinjam akan dipajang sehingga pengguna diberi pilihan koleksi menarik yang dapat langsung dipinjam. Pemberian hadiah bagi peminjam terbanyak setiap tahunnya pun menjadi agenda rutin agar menarik minat pengguna memanfaatkan koleksi tercetak yang ada.

Memfasilitasi Kebutuhan Net Generation yang Selalu Terhubung

Karakteristik lain dari *net generation* adalah digital literate sehingga tidak bisa jauh dari mobile phone, laptop, selalu terhubung dengan dunia luar melalui internet, berinteraksi

melalui chatting, serta menginginkan kecepatan (Wulandari, 2011). Menurut Roberts (2005) generasi ini memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap penggunaan teknologi untuk mendukung proses belajar. Oleh karena itu perpustakaan diharapkan bisa mengakomodir kebutuhan ini. Saat ini, kebutuhan akan power plug and socket, wifi, menjadi kebutuhan wajib bagi *net generation* agar mereka dapat tetap menggunakan laptop dan mobile phone mereka dan tetap bisa terhubung/online, baik untuk belajar, mengerjakan tugas ataupun sekedar berinteraksi di social media. Apabila perpustakaan bisa memanfaatkan peluang ini, tentunya pengguna akan merasa betah berlama - lama diperpustakaan. library@petra memiliki strategi khusus yaitu meminta bandwidth khusus diperpustakaan untuk menyediakan konektivitas internet yang lebih cepat dari tempat lain di universitas. Banyak perpustakaan perguruan tinggi sudah melakukan ini.

Mahasiswa NUS lebih suka belajar dan mengerjakan tugas di library common yang sebagian besar dibuka 24 jam. Hal ini terlihat dari selalu ramainya pengguna di *library common* bahkan pengguna menginginkan juga perpustakaan buka selama 24 jam. (Lee, 2014) (*Library common* berada dalam gedung namun ruangan berbeda atau diluar ruangan perpustakaan). Konsep library common atau public sphere mulai diterapkan di perpustakaan, dimana pengguna bebas untuk beraktifitas, berbicara, berdiskusi, mengerjakan tugas, online, multitasking tanpa harus dibatasi dengan peraturan “harap tenang”. Hal ini dapat membangun persepsi pada *net generation* bahwa perpustakaan adalah tempat yang tepat dan nyaman dalam memenuhi kebutuhan informasi dan “digital” mereka, sehingga mereka akan sering berkunjung ke perpustakaan.



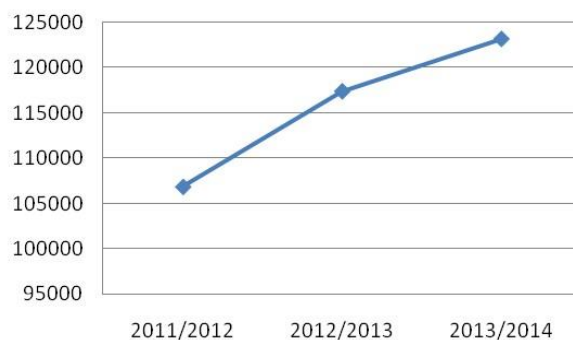
Gambar 13. *Library common Medical Library NUS*
Sumber: Dokumentasi pribadi



Gambar 14. Ruang Publik Perpustakaan Universitas Indonesia
Sumber: Dokumentasi pribadi

Peningkatan Jumlah kunjungan Fisik Perpustakaan UK Petra

Setelah perpustakaan UK Petra melakukan beberapa perubahan, terkait *library as place*, ketersediaan fasilitas yang sesuai dengan karakteristik *net generation* dan beberapa program promosi perpustakaan, tercatat bahwa kunjungan fisik ke perpustakaan mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Setelah penurunan yang signifikan pada kunjungan fisik tahun 2011/2012, maka pada tahun 2012/2013 dan 2013/2014 tren kunjungan meningkat seperti tergambar dari grafik berikut:



Gambar 14. Data Statistik Pengunjung Fisik library@petra
Sumber: library@petra

Simpulan

Pengguna potensial perpustakaan saat ini adalah *net generation*, dimana generasi ini memiliki karakteristik dan kebutuhan khusus terkait dengan kemajuan TIK. Untuk mempertahankan eksistensi dan menarik minat pengguna potensial ini agar berkunjung, maka perpustakaan dapat melakukan perubahan yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan generasi ini. Tidak hanya merubah dan mengembangkan koleksi digital, namun juga fokus pada aspek *library as place*, kegiatan promosi perpustakaan yang bersentuhan langsung dengan pengguna (*engage*) serta beberapa pemberian fasilitas yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan *net generation*. Dengan dilakukannya hal tersebut, maka *net generation* akan tertarik untuk datang berkunjung ke perpustakaan, sehingga perpustakaan

tidak akan ditinggalkan namun dapat menjadi learning center yang nyaman dan bersahabat bagi pengguna.

Referensi

- Baihaqi, A. (2014, September 27). Budaya membaca perpustakaan kian sepi pengunjung. *Koran O*. Tersedia pada <http://www.koran-o.com/2014/solopolitan/budaya-membaca-perpustakaan-kian-sepi-pengunjung-58765>
- Bjoern. (2009). Inside-nus-central-library. *Three days to go until master-thesis is finished!*. Retrieved from <http://www.globalnomads.eu/three-days-to-go-until-master-thesis-is-finished/inside-nus-central-library>
- Geck, C. (2006). The generation Z connection: teaching information literacy. *Teacher Librarian*, 33(3), 19-23. Retrieved from <http://search.proquest.com/docview/224890321?accountid=45762>
- Harmawan. (2008, June 21). *Membangun perpustakaan digital : suatu tinjauan aspek manajemen*. Tersedia pada <http://pustaka.uns.ac.id/?menu=news&option=detail&nid=37>
- Juansyah. (2013, March 30). *Pengertian Perpustakaan Digital (Digital Library / e-Library)*. Tersedia pada <http://juansyah.wordpress.com/2013/03/30/pengertian-perpustakaan-digital-digital-library-e-library/>
- Lee, S. H. (2014, March 4). *The user's habit at reading room NUS Medical Library*. (C. P. Setiawan, Interviewer)
- Nugraha, A. (2013, October 4). *Blood philosophy*. (C. P. Setiawan, Interviewer)
- Roberts, G. R. (2005). *Technology and Learning Expectations of the Net Generation*. In D. G.
- Oblinger, & J. L. Oblinger (n.d.). *Educating the Net Generation*. Louisville, CO: Educause. Retrieved from <https://net.educause.edu/ir/library/pdf/pub7101.pdf>
- The University of Newcastle Library. (2014, August 27). *Information Commons*. Retrieved from <http://libguides.newcastle.edu.au/content.php?pid=56554>
- Webster, F. (2006). *Theories of the information society* (3rd. ed.). New York: Routledge.
- Widjaja, J., & Halim, S. (2014). Faktor – faktor yang mempengaruhi minat berkunjung mahasiswa ke perpustakaan universitas kristen petra. *Jurnal Titra*, 2(1), 1-3. Tersedia pada <http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/teknik-industri/article/download/1730/1567>
- Wulandari, D. (2011). Mengembangkan Perpustakaan Sejalan Dengan Kebutuhan Net Generation. *Visi Pustaka*, 13(2), 16-24.