

Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi
<http://dx.doi.org/10.18592/pk.v13i1.14589>
Hal. 147-157

Persepsi pengguna dalam menggunakan mesin drop box mandiri di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Medan

¹Yunidia Ali Putrinda, Retno Sayekti

¹Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia
Email: yunidia0601212053@uinsu.ac.id

Naskah diterima: 30 April 2025, direvisi: 16 Mei 2025, diterima: 05 Juni 2025

ABSTRACT

This study aims to determine students' perceptions of the use of self-service drop box machines at the Medan State University Digital Library, as a self-service innovation in supporting the efficiency of book returns. This study is important because it describes how user knowledge, experience, and feelings influence the success of technology implementation in the library environment. The method used is a descriptive qualitative approach with data collection through in-depth interviews with users from various faculties and observations. The data obtained were analyzed using descriptive techniques, analysis, namely data collection, data presentation, data reduction, and drawing conclusions based on themes such as initial knowledge, interaction experience, and user emotional responses. The results showed that most users initially felt confused and anxious due to limited information, but after several attempts, they began to feel comfortable and confident. Users were satisfied when the machine worked quickly, clearly, and without interruption. In conclusion, positive perceptions of the machine were formed through a combination of good technical education, smooth user experience, and responsive feedback system support.

Keywords: digital library service; drop box machine; self-service; user perception

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa terhadap penggunaan mesin drop box mandiri di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Medan, sebagai inovasi layanan mandiri dalam mendukung efisiensi pengembalian buku. Penelitian ini penting karena menggambarkan bagaimana pengetahuan, pengalaman, dan perasaan pengguna memengaruhi keberhasilan implementasi teknologi dalam lingkungan perpustakaan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam kepada pengguna dari berbagai fakultas dan observasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu dengan pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan tema-tema seperti pengetahuan awal, pengalaman interaksi, serta respons perasaan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna awalnya merasa bingung dan cemas karena keterbatasan informasi, namun setelah beberapa kali mencoba, mereka mulai merasa nyaman dan percaya diri. Pengguna merasa puas ketika mesin bekerja secara cepat, jelas, dan tanpa gangguan. Kesimpulannya, persepsi positif terhadap mesin terbentuk melalui kombinasi antara edukasi teknis yang baik, pengalaman penggunaan yang lancar, serta dukungan sistem umpan balik yang responsif.

Kata Kunci: layanan mandiri; layanan perpustakaan digital; mesin drop box; persepsi pengguna

1. PENDAHULUAN

Indonesia saat ini telah memasuki era teknologi informasi yang mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan, termasuk di dalam dunia perpustakaan. Kemajuan teknologi informasi memungkinkan pengolahan data dilakukan dengan lebih cepat, akurat, dan otomatis, sehingga layanan perpustakaan dapat lebih efisien dalam memberikan informasi kepada penggunanya

(Nurmayuni & Nashir, 2022). Perpustakaan, sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang layanan, dituntut untuk melakukan inovasi berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas dan mutu layanan (Nafis & Etyana, 2022).

Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah penerapan teknologi informasi dalam berbagai sistem perpustakaan, termasuk penggunaan mesin drop box mandiri untuk pengembalian buku. Mesin ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mengembalikan buku tanpa harus bertemu langsung dengan petugas, serta mempercepat proses pengembalian dan mengurangi antrian di perpustakaan (Naf'an, 2021).

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi memiliki peranan penting dalam tingkatan kehidupan masyarakat di suatu negara, Teknologi Informasi membuat segala sesuatunya menjadi lebih mudah salah satunya adalah fasilitas yang ada di perpustakaan (Pratiwi & Suprihatin, 2020). Teknologi ini memungkinkan pengembalian buku dilakukan secara mandiri, yang seharusnya memberikan kemudahan dan kecepatan bagi pengguna perpustakaan (Santi, 2019).

Mesin drop box adalah sebuah perangkat otomatis yang digunakan untuk memudahkan pengguna dalam mengembalikan buku atau materi lainnya ke perpustakaan atau institusi lainnya tanpa harus berinteraksi langsung dengan petugas. Mesin ini biasanya terletak di luar atau dekat dengan pintu masuk perpustakaan, sehingga pengguna dapat mengembalikan buku kapan saja, bahkan di luar jam operasional perpustakaan. Mesin drop box mandiri ini memanfaatkan teknologi untuk memindai dan mencatat pengembalian buku atau materi lainnya secara otomatis. Prinsip kerjanya cukup sederhana dengan memasukkan buku atau bahan pustaka ke dalam slot yang tersedia, dan mesin kemudian mendeteksi pengembalian tersebut melalui sensor atau sistem pemindaian barcode yang ada pada bahan pustaka tersebut. Beberapa mesin drop box juga dilengkapi dengan fitur pemberitahuan yang mengonfirmasi pengembalian bahan pustaka kepada pengguna. Teknologi ini memberikan keuntungan berupa pengembalian bahan pustaka yang lebih efisien dan mengurangi waktu tunggu (Efficiency Refined, n.d.).

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, ditemukan beberapa masalah dalam penggunaan mesin drop box mandiri di Perpustakaan digital Universitas Negeri Medan (UNIMED). beberapa pengguna masih belum memahami cara menggunakan mesin ini, tidak adanya petunjuk visual yang jelas di sekitar mesin membuat beberapa pengguna merasa bingung saat menggunakannya dan membuat pengguna harus bertanya pada petugas perpustakaan dan orang yang disekitarnya. Beberapa kendala teknis seperti mesin yang tidak mendeteksi barcode buku juga masih menjadi masalah. Di sisi lain, sebagian pengguna merasa kurang nyaman atau canggung karena tidak terbiasa menggunakan teknologi, dan belum ada evaluasi khusus dari sisi pengalaman serta perasaan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan pengguna, bagaimana pengalaman mereka selama menggunakan mesin, serta perasaan mereka saat berinteraksi dengan teknologi ini, agar ke depannya layanan dapat ditingkatkan sesuai kebutuhan pengguna.

Penelitian ini akan dilakukan dengan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan persepsi pengguna terhadap penggunaan mesin Drop Box Mandiri di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Medan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman, pandangan, dan pemahaman pengguna secara mendalam. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Technology Acceptance Model (TAM) oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (kemanfaatan yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan yang dirasakan). Teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sesuai dengan metode Miles dan Huberman. Analisis dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola persepsi, kendala, serta kepuasan pengguna terhadap penggunaan mesin Drop Box Mandiri.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan fokus pada persepsi pengguna dalam menggunakan mesin drop box mandiri berdasarkan perspektif pengguna, serta memberikan

rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan performa mesin tersebut di masa mendatang. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan digital yang berbasis teknologi dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan pengguna. Berdasar fokus penelitian maka disusunlah pertanyaan penelitian yakni bagaimana pengetahuan pengguna dalam menggunakan mesin drop box mandiri?, bagaimana pengalaman pengguna selama menggunakan mesin tersebut?, serta bagaimana perasaan pengguna saat berinteraksi dengan teknologi ini?.

Adapun tujuan yang menjadi dasar pentingnya penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengetahuan terhadap pengguna dalam menggunakan mesin drop box mandiri, untuk mengetahui pengalaman pengguna dalam menggunakan mesin drop box mandiri, dan untuk mengetahui perasaan pengguna saat menggunakan mesin drop box mandiri. Persepsi pengguna memiliki peran yang sangat penting, karena meskipun teknologi tersebut menawarkan berbagai keuntungan efisiensi, kenyamanan, dan kemudahan, jika tidak disertai dengan pengalaman positif dari pengguna, maka potensi teknologi ini tidak akan maksimal.

Persepsi merupakan proses kognitif yang penting dalam membentuk pandangan individu terhadap suatu objek atau pengalaman, termasuk dalam hal penggunaan teknologi. Menurut penelitian oleh Purnama et al (Purnama et al., 2023) menekankan pentingnya persepsi kemudahan penggunaan dan kegunaan dalam mempengaruhi minat perilaku pengguna terhadap teknologi. Dalam studi mereka pada UKM di Malang, ditemukan bahwa persepsi positif terhadap kedua faktor tersebut berkontribusi signifikan terhadap niat perilaku untuk menggunakan teknologi. Dalam konteks penelitian ini, persepsi pengguna terhadap mesin drop box mandiri mencakup bagaimana mereka memahami fungsi dan cara kerja mesin, pengalaman nyata saat menggunakannya, serta kenyamanan emosional yang dirasakan selama interaksi berlangsung.

Persepsi menekankan bahwa persepsi bukanlah proses pasif, tetapi aktif, di mana individu secara selektif memperhatikan, menginterpretasi, dan memberikan respons terhadap stimulus yang dianggap relevan (Kenyon & Sen, 2015). Dalam situasi yang melibatkan interaksi dengan sistem otomatis seperti mesin drop box mandiri, persepsi awal pengguna terhadap fungsi dan kemudahan penggunaan mesin akan sangat memengaruhi pengalaman serta sikap mereka terhadap teknologi tersebut.

Dengan demikian, pemahaman tentang teori persepsi sangat penting dalam menganalisis bagaimana mahasiswa merespons dan menilai penggunaan mesin drop box mandiri. Persepsi yang terbentuk dari pengalaman pertama, interaksi sensorik, serta pengaruh lingkungan sekitar akan membentuk sikap mereka, baik positif maupun negatif, terhadap sistem teknologi yang diperkenalkan di perpustakaan.

Faktor-faktor seperti pengalaman sebelumnya dengan teknologi, pengetahuan yang dimiliki, harapan pengguna, dan kondisi emosional saat menggunakan mesin, turut membentuk persepsi tersebut. Ghani (Ghani et al., 2022) menegaskan bahwa “user perceptions on usefulness and reliability play a critical role in determining the success of digital service adoption” bahwa meskipun mesin drop box dirancang untuk memberikan efisiensi, jika persepsi pengguna terhadap kemudahan atau manfaatnya negatif, maka potensi teknologi ini tidak akan dimanfaatkan secara maksimal.

Perpustakaan digital di perguruan tinggi memiliki peran penting dalam meningkatkan akses informasi dan efisiensi layanan (Amalia et al., 2023). Sebagai salah satu sistem teknologi yang digunakan di perguruan tinggi, perpustakaan digital bertujuan untuk memudahkan partisipasi pengguna dalam mengakses sumber belajar yang tersedia (Riady et al., 2023). Dalam hal ini, Sayekti (Sayekti et al., 2020) menekankan pentingnya memahami faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap penerimaan teknologi dalam sistem perpustakaan digital. Dalam konteks mesin drop box mandiri di Perpustakaan UNIMED, pengguna cenderung menerima teknologi ini jika mereka merasa sistem tersebut mudah digunakan dan memberikan manfaat, seperti efisiensi dalam pengembalian buku. Persepsi pengguna terhadap kenyamanan dan

kegunaan mesin akan mempengaruhi sejauh mana mereka tertarik untuk menggunakannya secara rutin.

Penelitian oleh Hasan et al (Hasan et al., 2024) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dalam pengelolaan dokumen secara digital, seperti mesin drop box mandiri, dapat meningkatkan efisiensi penyimpanan dan pengelolaan dokumen. Namun, penerapan teknologi ini membutuhkan perencanaan yang matang dalam penyediaan perangkat dan sistem manajemen yang efisien agar dapat meningkatkan efektivitas layanan (Nurkhasimah, 2023). Kurangnya pemahaman tentang cara kerja mesin atau manfaat penggunaannya dapat menjadi hambatan dalam adopsi teknologi tersebut (Samsugi et al., 2021).

Pengalaman pengguna atau user experience (UX) juga memainkan peran penting dalam adopsi teknologi. Pengalaman ini mencakup aspek interaksi pengguna dengan sistem, kemudahan penggunaan, dan kepuasan yang diperoleh dari penggunaannya. Penelitian oleh Mubarokah (Mubarokah et al., 2022) menunjukkan bahwa pengembalian buku secara manual dapat menghambat efisiensi, sehingga penggunaan sistem sirkulasi otomatis seperti mesin drop box mandiri dapat mengurangi waktu antrian dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Desain antarmuka pengguna yang ramah pengguna dan pengalaman interaktif yang baik juga mempengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem (Waralalo, 2019). Sebuah desain yang mudah digunakan dapat meningkatkan tingkat adopsi teknologi, karena meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Penelitian oleh Riduan Achmad et al (Riduan Achmad et al., 2021) mengungkapkan bahwa meskipun mesin drop box mandiri dapat mempermudah pengembalian buku dan pembayaran denda, persepsi pengguna terhadap kenyamanan dan kemudahan penggunaan masih perlu dieksplorasi lebih lanjut.

Selain aspek pengetahuan dan pengalaman, perasaan pengguna juga memengaruhi adopsi teknologi. Kepercayaan diri, kenyamanan, dan rasa aman saat menggunakan teknologi berperan penting dalam menentukan tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna. Perencanaan ruang yang nyaman dan menarik, serta pelayanan yang ramah, dapat meningkatkan minat kunjung dan kepuasan pengguna terhadap fasilitas perpustakaan (Abdurrahman, 2020).

Secara keseluruhan, pengetahuan pengguna tentang teknologi, pengalaman pribadi mereka dalam menggunakan sistem, dan perasaan yang timbul selama penggunaan merupakan faktor-faktor yang saling terkait dan berpengaruh terhadap keputusan pengguna dalam menggunakan mesin drop box mandiri. Dengan meningkatkan pemahaman, memperbaiki pengalaman pengguna, serta memperhatikan perasaan pengguna selama interaksi, perpustakaan digital dapat memperkuat adopsi teknologi ini di lingkungan akademik.

Penelitian ini kemungkinan akan menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menyukai kehadiran mesin Drop Box Mandiri. Mereka merasa terbantu karena bisa mengembalikan buku kapan saja tanpa terbatas jam buka perpustakaan. Efisiensi waktu menjadi alasan utama mengapa teknologi ini disambut baik. Meski begitu, masih ada pengguna yang mengalami kesulitan. Beberapa merasa bingung cara menggunakannya, ada yang mengalami gangguan sistem, bahkan masih ada yang tidak tahu kalau mesin ini ada. Hal ini menunjukkan masih kurangnya informasi yang sampai ke pengguna.

Selain itu penelitian ini juga berpotensi menemukan kesimpulan bahwa tingkat penggunaan mesin Drop Box Mandiri ternyata belum maksimal. Penyebab utamanya adalah kurangnya sosialisasi dari pihak perpustakaan tentang cara kerja dan manfaat mesin ini. Banyak pengguna yang sebenarnya butuh panduan lebih jelas. Yang menarik, pengguna yang sering ke perpustakaan lebih mudah menerima dan menggunakan teknologi baru ini. Sebaliknya, yang jarang datang cenderung ragu-ragu mencoba. Ini menunjukkan bahwa kebiasaan menggunakan perpustakaan mempengaruhi penerimaan terhadap inovasi baru.

2. METODE PENELITIAN

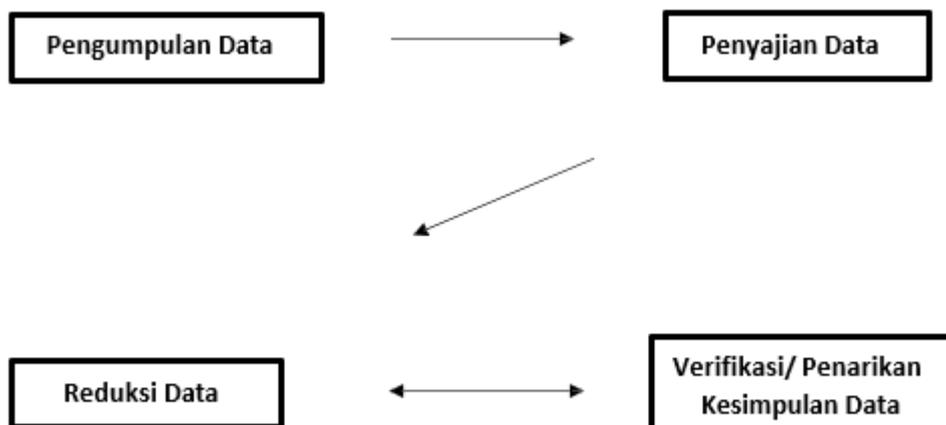
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam dan sistematis tentang persepsi pengguna terhadap penggunaan

mesin drop box mandiri di Perpustakaan digital Universitas Negeri Medan (UNIMED). Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali makna subjektif, pengalaman pribadi, serta perasaan pengguna, yang tidak dapat dijelaskan secara statistik atau numerik. Menurut Nirwan (Nirwan et al., 2024), pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan fenomena berdasarkan pengalaman nyata responden, tanpa manipulasi variabel. Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna aktif perpustakaan digital Universitas Negeri Medan yang pernah menggunakan mesin drop box mandiri.

Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling, yaitu dengan memilih responden yang dinilai memiliki pengalaman dan pemahaman yang relevan terhadap objek penelitian. Dalam penelitian ini, kriteria inklusi informan adalah mahasiswa atau pengguna yang telah menggunakan mesin drop box mandiri minimal sebanyak tiga kali. Hal ini bertujuan agar pengalaman yang dibagikan tidak hanya berdasarkan impresi awal, namun mencerminkan penggunaan yang berulang, sehingga dapat memberikan deskripsi yang lebih utuh dan reflektif.

Prosedur penelitian melibatkan dua cara untuk mengumpulkan data. Pertama, wawancara semi- terstruktur dilakukan untuk membahas pengetahuan pengguna tentang mesin, pengalaman pengguna, dan perasaan pengguna setelah menggunakannya. Kedua, observasi langsung untuk melihat bagaimana pengguna berinteraksi dengan mesin drop box. Alat yang digunakan untuk wawancara adalah panduan wawancara dan untuk observasi adalah catatan observasi.

Setelah data terkumpul, data tersebut akan dianalisis menggunakan analisa data deskriptif sebagai berikut :



Gambar 1 alur analisis data

Penelitian ini menggunakan pendekatan sistematis untuk menganalisis persepsi pengguna terhadap mesin Drop Box Mandiri. Tahap pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi langsung untuk memperoleh informasi yang komprehensif mengenai pengalaman pengguna dengan teknologi ini. Metode ini memungkinkan peneliti mengumpulkan data verbal maupun non-verbal dari responden.

Tahap penyajian data melibatkan pengorganisasian informasi dalam bentuk narasi deskriptif yang terstruktur. Data dari setiap responden disajikan secara sistematis untuk memudahkan identifikasi pola atau tema yang muncul. Penyajian ini membantu peneliti mengidentifikasi aspek-aspek seperti persepsi positif terhadap efisiensi mesin atau kendala teknis yang dihadapi pengguna.

Proses reduksi data dilakukan dengan menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Peneliti mengeliminasi data yang tidak berkaitan langsung dengan persepsi pengguna terhadap Drop Box Mandiri, seperti informasi tentang fasilitas perpustakaan lainnya. Fokus diberikan pada aspek-aspek utama seperti kemudahan penggunaan, efektivitas sistem, dan hambatan yang dialami pengguna.

Penarikan kesimpulan didasarkan pada analisis sistematis terhadap data yang telah direduksi dan disajikan. Kesimpulan dibentuk melalui identifikasi pola konsisten yang muncul dari wawancara dan observasi. Validitas temuan diperkuat melalui triangulasi data dari berbagai

sumber, memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan memiliki dasar empiris yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pengetahuan pengguna

Berdasarkan hasil wawancara, pengetahuan pengguna tentang mesin drop box mandiri Informasi mengenai keberadaan mesin drop box mandiri di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Medan diketahui pengguna dari berbagai sumber. Sebagian besar pengguna menyebutkan bahwa mereka mengenal mesin ini melalui teman, sosialisasi kampus, atau media informasi yang disediakan oleh pihak universitas. R, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan:

"Saya tahu dari teman, awalnya saya nggak paham, tapi setelah dijelasin jadi ngerti cara pakainya." (R)

Pernyataan serupa disampaikan oleh ML dari FMIPA yang mengatakan:

"Saya sering lihat teman pakai, terus diajarin dan sekarang udah terbiasa." (ML)

Meskipun begitu, tingkat pemahaman terhadap prosedur penggunaan mesin masih beragam. Beberapa pengguna telah memahami cara kerja mesin dengan baik karena sering menggunakannya secara langsung. MH dari Fakultas Ekonomi mengatakan:

"Sudah terbiasa dan ngerti alurnya, jadi lancar pakainya." (MH)

Namun, ada pula yang masih merasa bingung, terutama dalam memahami alur penggunaan secara menyeluruh.

Hy dari Fakultas Teknik mengaku:

"Saya tahu itu buat balikin buku, tapi nggak tahu alurnya lengkap, jadi waktu itu bingung." (HY)

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun mesin sudah cukup dikenal oleh pengguna, masih terdapat kebutuhan akan peningkatan edukasi teknis, terutama dalam menjelaskan prosedur penggunaan secara sistematis. Hal ini penting agar pengguna yang baru pertama kali menggunakan mesin tidak merasa bingung atau ragu.

Kondisi tersebut sekaligus mengindikasikan adanya kesenjangan informasi yang cukup signifikan. Banyak pengguna hanya memperoleh informasi dari lingkungan sekitar, seperti dari teman atau hasil pengamatan langsung, bukan dari sumber resmi. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan edukatif yang lebih terstruktur dan menyeluruh dari pengelola perpustakaan agar seluruh pengguna memiliki pemahaman yang merata terhadap cara kerja mesin dan dapat menggunakannya dengan percaya diri.

Hal ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap lingkungan sekitarnya, termasuk bagaimana mereka menilai fasilitas teknologi yang ada di kampus, turut memengaruhi sikap dan perilaku mereka dalam menggunakan teknologi tersebut. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiarto & Gabriella (Sugiarto & Gabriella, 2020) persepsi terhadap lingkungan berpengaruh terhadap perilaku individu dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Dengan demikian, menciptakan persepsi positif melalui penyediaan teknologi yang ramah pengguna, informatif, dan efisien dapat menjadi kunci penting dalam mendorong pemanfaatan teknologi secara optimal dan bertanggung jawab di lingkungan kampus.

3.2. Pengalaman pengguna

Pengalaman pertama pengguna dalam menggunakan mesin drop box mandiri menunjukkan bahwa banyak dari mereka merasa gugup, takut salah, atau bingung dalam menghadapi teknologi yang baru mereka coba. RG mengungkapkan:

"Awalnya takut salah masukin buku," (RG)

Sementara FZ dari Fakultas Bahasa dan Seni menyatakan:

"Gugup juga sih, tapi penasaran pengen coba." (RG)

HY dari Fakultas Teknik mengalami kebingungan mengenai cara meletakkan buku yang benar, sehingga akhirnya memilih untuk mengembalikan buku secara manual:

"Saya nggak tahu harus ditaruh bagaimana, jadi saya akhirnya kembalikan ke petugas." (HY)

Namun, pengalaman ini berubah seiring dengan meningkatnya frekuensi penggunaan. Mahasiswa yang sudah sering menggunakan mesin, seperti ML dari FMIPA mengungkapkan bahwa:

"Meskipun awalnya bingung, sekarang mesin terasa sangat praktis dan cepat." (ML)

Hal ini menandakan adanya proses adaptasi yang cukup cepat di kalangan pengguna ketika mereka telah memahami cara kerja sistem.

Salah satu kendala teknis yang sering ditemui oleh pengguna adalah ketidakmampuan mesin dalam membaca barcode buku. PR dari Fakultas Ilmu Sosial menyebutkan:

"Kadang barcode-nya nggak kebaca, jadi harus coba beberapa kali." (PR)

Sementara MD dari Fakultas Hukum merasa tidak yakin apakah buku yang di kembalikan benar-benar tercatat dalam sistem saat tidak ada suara atau tanda konfirmasi dari mesin:

"Saya pernah beberapa kali coba, tapi nggak ada bunyi, jadi bingung udah masuk sistem atau belum." (MD)

Meskipun menghadapi tantangan teknis seperti itu, sebagian besar pengguna menyatakan bahwa mereka kini lebih memilih menggunakan mesin daripada metode manual. Hal ini karena penggunaan mesin dianggap lebih cepat, efisien, dan tidak memerlukan antrian. FZ mengungkapkan:

"Sekarang udah pasti pakai mesin terus, lebih praktis," (FZ)

MH menambahkan:

"Apalagi kalau buru-buru, pakai mesin ini jauh lebih cepat." (MH)

Pengalaman ini menunjukkan bahwa ketika pengguna telah memahami cara kerja mesin dan merasa nyaman menggunakannya, teknologi ini benar-benar memberikan kemudahan dan efisiensi. Mereka tidak hanya terbiasa, tetapi juga semakin percaya diri dalam memanfaatkannya. Hal ini sejalan dengan karakteristik generasi saat ini yang merupakan pengguna aktif teknologi digital, seperti smartphone dan internet, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam konteks akademik. Mereka memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi dan pemahaman yang baik terhadap penggunaan teknologi dalam mendukung aktivitas belajar (Dan et al., 2024).

3.3. Perasaan pengguna

Secara umum, perasaan pengguna setelah menggunakan mesin drop box mandiri di perpustakaan digital Universitas Negeri Medan cenderung positif. Meskipun awalnya ada rasa ragu, seiring berjalannya waktu, perasaan tersebut berubah menjadi nyaman dan percaya diri. FZ mengungkapkan:

"Awalnya takut, tapi setelah tahu caranya, saya jadi lebih percaya diri." (FZ)

RG juga merasakan hal serupa:

"Dulu takut salah, sekarang malah nyaman pakai mesin." (RG)

Meskipun demikian, beberapa pengguna masih merasa waspada terhadap kemungkinan terjadinya gangguan teknis. Namun, mereka tetap merasa lebih nyaman menggunakan mesin dibandingkan dengan metode manual. PR mengatakan:

"Saya lebih nyaman sih, walaupun kadang error, tapi nggak perlu antri lama." (PR)

Kepraktisan dan efisiensi mesin drop box mandiri tampaknya telah menggantikan keinginan untuk menggunakan metode pengembalian manual meskipun terkadang ada masalah teknis.

Selain itu, sebagian besar pengguna merasa bahwa kehadiran mesin ini telah meningkatkan layanan perpustakaan. MH menyatakan:

"Mesin ini sangat membantu, apalagi pas lagi buru-buru." (MH)

Begitu juga dengan ML yang menambahkan:

"Ya, sangat mempercepat dan memudahkan, jadi menurut saya layanan makin bagus." (ML)

Hal ini menunjukkan bahwa mesin drop box mandiri dianggap sebagai inovasi yang mempermudah proses pengembalian buku, terutama dalam situasi yang membutuhkan kecepatan dan efisiensi.

Namun, ada juga perasaan negatif yang muncul ketika terjadi gangguan teknis, seperti kegagalan mesin dalam membaca barcode atau tidak adanya tanda konfirmasi setelah

pengembalian. Hal ini menyebabkan rasa ragu dan bingung di kalangan pengguna, bahkan beberapa merasa cemas karena tidak yakin apakah buku yang dikembalikan sudah tercatat dalam sistem. Sebagaimana diungkapkan oleh beberapa pengguna, ketidakpastian ini membuat mereka merasa tidak tenang. Kondisi ini menunjukkan pentingnya adanya umpan balik yang jelas dari sistem untuk menumbuhkan rasa aman dan percaya diri pada pengguna (Ong et al., 2020).

Kegagalan dalam teknologi digital, terutama dalam konteks layanan mandiri, dapat menimbulkan perasaan frustrasi, kecemasan, dan kebingungan, terutama bagi pengguna dengan tingkat kecemasan yang lebih tinggi. Sebagaimana dijelaskan oleh penelitian sebelumnya, umpan balik yang jelas dari sistem sangat penting untuk mengurangi perasaan negatif tersebut dan memastikan pengalaman pengguna yang lebih positif (Science & Intelligence, n.d.).

Hasil observasi langsung terhadap perilaku pengguna mesin Drop Box Mandiri mengungkap beberapa pola yang signifikan. Sebagian besar pengguna, tepatnya 60%, menunjukkan tanda-tanda kebingungan ketika berinteraksi dengan mesin untuk pertama kalinya. Kebingungan ini terlihat dari gestur tubuh seperti membaca berulang kali petunjuk yang tersedia, mencoba beberapa kali sebelum berhasil, atau bahkan berhenti sejenak untuk memahami antarmuka mesin.

Kendala teknis juga menjadi temuan penting dalam observasi ini. Beberapa pengguna mengalami masalah ketika barcode buku yang akan dikembalikan tidak dapat terdeteksi oleh sistem. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa masalah ini disebabkan oleh gangguan koneksi jaringan yang mempengaruhi responsivitas sistem pembacaan barcode. Situasi ini menyebabkan frustrasi bagi pengguna dan mengurangi efisiensi proses pengembalian buku.

Perilaku mencari bantuan juga teramati secara konsisten di antara pengguna. Sebagian pengguna memilih untuk mengamati pengguna lain yang sedang mengoperasikan mesin terlebih dahulu sebelum mencoba sendiri. Bahkan ada yang secara langsung mendatangi pustakawan untuk meminta penjelasan mengenai cara penggunaan mesin sebelum melakukan percobaan mandiri. Fenomena ini menunjukkan adanya kebutuhan akan panduan yang lebih jelas atau sistem yang lebih intuitif untuk memudahkan adopsi teknologi oleh pengguna baru.

Persepsi terbentuk dari hasil interpretasi individu terhadap informasi yang diterima melalui pancaindra, dipengaruhi oleh pengalaman, nilai, dan harapan pribadi (Putri Safira et al., 2024). Dalam konteks pendidikan, persepsi mahasiswa terhadap teknologi sangat menentukan sejauh mana mereka akan menerima dan memanfaatkannya dalam pembelajaran. Ketika mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap teknologi informasi, hal ini dapat mendorong peningkatan minat dan keterlibatan mereka dalam proses belajar. Namun, sebagaimana dicatat oleh Ragil (Ragil, 2024), meskipun persepsi positif telah terbentuk, tantangan teknis masih menjadi hambatan yang perlu diperhatikan agar penerapan teknologi berjalan optimal.

Pengetahuan pengguna tentang mesin drop box mandiri berasal dari berbagai sumber seperti teman, sosialisasi kampus, dan media informasi universitas. Beberapa pengguna, seperti RG dan ML, awalnya tidak paham namun menjadi terbiasa setelah mendapat penjelasan atau melihat langsung penggunaannya. Sementara itu, pengguna seperti MH sudah memahami alur penggunaan karena sering memakai mesin, namun ada juga yang masih bingung seperti HY, yang belum sepenuhnya memahami prosedur.

Hal ini menunjukkan bahwa perbedaan tingkat pemahaman memengaruhi pengalaman pengguna. Kurangnya informasi teknis dapat menimbulkan kebingungan dan hambatan psikologis, sebagaimana dijelaskan oleh Rakhmadian et al (Rakhmadian et al., 2019) bahwa persepsi terhadap kemudahan penggunaan memengaruhi niat untuk menggunakan sistem. Santoso & Edwin Zusrony (Santoso & Edwin Zusrony, 2020) juga menambahkan bahwa persepsi terhadap kemanfaatan sistem turut menentukan. Karena itu, informasi yang jelas dan pendampingan awal penting untuk membentuk persepsi positif dan mendorong penggunaan teknologi secara berkelanjutan.

Pengalaman pertama memiliki dampak signifikan dalam membentuk persepsi dan niat pengguna terhadap teknologi. Pengguna yang berhasil menyelesaikan proses pengembalian dengan lancar menunjukkan kecenderungan untuk terus menggunakan mesin, sementara kendala

teknis seperti kegagalan membaca barcode atau tidak adanya konfirmasi dapat menimbulkan keraguan dan keengganan untuk mencoba kembali. Hal ini sejalan dengan temuan Mlekus et al., (Mlekus et al., 2020) yang menunjukkan bahwa kualitas pengalaman awal sangat menentukan persepsi terhadap keandalan sistem. Lebih lanjut, Ding & Najaf (Ding & Najaf, 2024) menekankan bahwa interaksi berulang dapat membangun kenyamanan dan kepercayaan pengguna terhadap teknologi. Temuan ini terlihat dalam pengalaman pengguna seperti ML dan MH yang pada akhirnya merasa bahwa penggunaan mesin lebih efisien dibandingkan metode manual, setelah beberapa kali mencoba dan mulai terbiasa.

Perasaan gugup dan cemas merupakan hal yang umum dialami pada awal interaksi dengan layanan mandiri digital, namun perasaan tersebut cenderung berangsur hilang dan berubah menjadi rasa nyaman serta percaya diri seiring meningkatnya pemahaman pengguna terhadap cara kerja sistem. Kepuasan pun muncul ketika proses berjalan cepat, mandiri, dan sesuai harapan dengan respon sistem yang jelas, konfirmasi pengembalian yang akurat, dan minim gangguan teknis. Sebaliknya, ketika sistem tidak memberikan umpan balik yang memadai atau tidak sesuai ekspektasi, muncul kembali kecemasan dan ketidaknyamanan. Seperti disampaikan oleh FZ dan RG, perasaan takut berubah menjadi nyaman setelah mereka memahami cara kerja mesin. Dalam konteks ini, perasaan positif seperti senang dan percaya diri mulai berkembang ketika sistem dianggap user-friendly, responsif, dan dapat diandalkan (Buker et al., 2024).

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun mesin drop box mandiri di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Medan sudah cukup dikenal oleh pengguna, tingkat pemahaman pengguna terhadap cara kerjanya masih bervariasi. Pengguna yang memiliki pengetahuan terbatas cenderung merasa bingung atau cemas pada awal penggunaan, namun seiring berjalannya waktu dan dengan meningkatnya interaksi, pengguna mulai merasa lebih percaya diri dan nyaman. Faktor-faktor seperti informasi yang jelas, pendampingan awal, dan pengalaman pertama yang lancar memainkan peran penting dalam membentuk persepsi positif dan meningkatkan kenyamanan pengguna. Meskipun demikian, kendala teknis seperti kegagalan membaca barcode atau kurangnya umpan balik sistem dapat menurunkan kepuasan dan menimbulkan kecemasan. Oleh karena itu, perlu ada pendekatan edukatif yang lebih terstruktur dan sistematis agar seluruh pengguna dapat memahami prosedur dengan baik, sehingga mendorong penggunaan teknologi yang lebih optimal dan efisien di lingkungan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, U. F. (2020). *Redesain Interior Perpustakaan Umum Kota Depok dengan Konsep Rekreatif dan Interaktif*.
- Amalia, N., R, T. S., & Lusiana, E. (2023). *Mengembangkan Smart Library Developing Smart Library*. 6(2), 134–147.
- Buker, T., Kamin, S. T., van Remmen, J., Wartzack, S., & Miehling, J. (2024). Fostering self-efficacy through usability and emotional product design? An explorative study. *Research in Engineering Design*, 35(4), 329–342. <https://doi.org/10.1007/s00163-024-00435-9>
- Dan, B., Indonesia, S., & Madura, I. (2024). *Persepsi Mahasiswa terhadap Perkembangan dan Penggunaan Teknologi pada Lingkungan*. November, 125–136. <https://doi.org/10.19105/ghancaran.vi.17322>
- Ding, Y., & Najaf, M. (2024). Interactivity, humanness, and trust: a psychological approach to AI chatbot adoption in e-commerce. *BMC Psychology*, 12(1), 595. <https://doi.org/10.1186/s40359-024-02083-z>
- Efficiency Redefined. (n.d.). *Library RFID Book DropBox*. 2cqr.
- Ghani, E. K., Ali, M. M., Musa, M. N. R., & Omonov, A. A. (2022). The Effect of Perceived Usefulness, Reliability, and COVID-19 Pandemic on Digital Banking Effectiveness: Analysis Using Technology Acceptance Model. *Sustainability (Switzerland)*, 14(18).

- <https://doi.org/10.3390/su141811248>
- Hasan, M., Purnama, J. J., Rahayu, S., & Mukhayaroh, A. (2024). Pengelolaan Arsip Digital Sebagai Sumber Informasi Bagi Remaja Masjid Baitul Halim Menggunakan Google Drive dan Dropbox. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat UBJ*, 7(1), 61–70. <https://doi.org/10.31599/72q6ba64>
- Kenyon, G. N., & Sen, K. C. (2015). The Perception Process. *The Perception of Quality*, 41–50. https://doi.org/10.1007/978-1-4471-6627-6_5
- Mlekus, L., Bentler, D., Paruzel, A., Kato-Beiderwieden, A. L., & Maier, G. W. (2020). How to raise technology acceptance: user experience characteristics as technology-inherent determinants. *Gruppe. Interaktion. Organisation. Zeitschrift Fur Angewandte Organisationspsychologie*, 51(3), 273–283. <https://doi.org/10.1007/s11612-020-00529-7>
- Mubarokah, A., Pelajaran, Cahaya, P., Sman, I., Studies, I. I., Pascasarjana, F., Islam, U., & Uin, N. (2022). *Abstrak zaman dan kebutuhan dari pemustaka , biasanya jenis atau format koleksi*. 2(1), 50–67.
- Naf'an, E. (2021). Rancang Bangun Alat Penampung Buku Berbasis Arduino pada Sistem Pengembalian Buku Layanan Mandiri. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 3, 82–87. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i2.48>
- Nafis, B., & Etyana, E. (2022). Analisis Penyebab Keterlambatan Pengembalian Buku di Layanan Sirkulasi. *VISI PUSTAKA: Buletin Jaringan Informasi Antar Perpustakaan*, 24(1), 71–80. <https://doi.org/10.37014/visipustaka.v24i1.2901>
- Nirwan, N., Faudi, F., Isra, R., & AG, B. (2024). Qualitative Descriptive Research: Integrating Inquiry-Based Learning Into Elementary School English Instruction. *Getsempena English Education Journal*, 11(1), 1–15. <https://doi.org/10.46244/geej.v10i2.2700>
- Nurkhasimah. (2023). *Perilaku Pemustaka Dalam Pencarian Koleksi Melalui Menu Basic dan Advanced Search Aplikasi Slims Pada Opac di Upt Perpustakaan UIN AR-RANIRY BANDA ACEH*.
- Nurmayuni, S., & Nashir, A. (2022). Tren layanan sirkulasi perpustakaan menggunakan teknologi RFID: Kajian literatur di UIN Sunan Ampel Kampus Gunung Anyar Surabaya. *Indonesian Journal of Academic Librarianship*, 6(1), 46–51.
- Ong, B. N., Hodgson, D., Small, N., Nahar, P., & Sanders, C. (2020). Implementing a digital patient feedback system: An analysis using normalisation process theory. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05234-1>
- Pratiwi, K. Y., & Suprihatin, S. (2020). Analisis Usability Sistem Informasi Layanan Mandiri Di Perpustakaan Universitas Brawijaya. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 5(2), 931. <https://doi.org/10.20961/jpi.v5i2.37880>
- Purnama, P. A., Kroon, K. K., & Suryadi, N. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Kegunaan terhadap Minat Perilaku Menggunakan Teknologi (Studi Kasus pada UKM di Malang). *Jurnal Minfo Polgan*, 12(1), 872–877. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i1.12503>
- Putri Safira, F., Anestya, D. P., Kurniawan, H., Zahro, S. K., Gustira, N. G., & Nugraha, J. T. (2024). Persepsi Mahasiswa Terhadap Dampak Teknologi Dan Informasi Yang Mempengaruhi Kualitas Pembelajaran. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, 1(3), 345–354. <https://doi.org/10.59407/jismdb.v1i3.760>
- Ragil, V. Y. Z. V. D. Y. G. C. W. (2024). *Analisis Persepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Minat Belajar pada Program Studi*. 130–139.
- Rakhmadian, M., Sefaverdiana, P. V., & Rahman, N. (2019). Analisis Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 4(2), 155–161. <https://doi.org/10.31294/ijcit.v4i2.5833>
- Riady, Y., Sofwan, M., Mailizar, M., Alqahtani, T. M., Yaqin, L. N., & Habibi, A. (2023). How can we assess the success of information technologies in digital libraries? Empirical evidence

- from Indonesia. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2), 100192. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2023.100192>
- Riduan Achmad, R., Septiana, F. F., Syamsi, N., Prakoso, B. S., & Novitasari, H. B. (2021). Penerapan Finite State Automata pada Vending Machine dalam Melakukan Transaksi Pengembalian Buku di Perpustakaan. *Metik Jurnal*, 5(1), 63–70. <https://doi.org/10.47002/metik.v5i1.219>
- Samsugi, S., Damayanti, D., Nurkholis, A., Permatasari, B., Nugroho, A. C., & Prasetyo, A. B. (2021). Internet of Things Untuk Peningkatan Pengetahuan Teknologi Bagi Siswa. *Journal of Social Sciences and Technology for Community Service (JSSTCS)*, 2(2), 173–177.
- Santi, T. (2019). Pengembangan otomasi perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan berbasis (RADIO FREQUENCY IDENTIFICATION). *IQRA` : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi (e-Journal)*, 13(1), 114. <https://doi.org/10.30829/iqra.v13i1.4369>
- Santoso, B., & Edwin Zusrony. (2020). Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11(1), 49–54. <https://doi.org/10.51903/jtikp.v11i1.150>
- Sayekti, R., Mardianto, & Usiono. (2020). Analyzing the Acceptance of Digital Library System by Students and Librarians. *Library Philosophy and Practice*, 2020.
- Science, D., & Intelligence, A. (n.d.). *Department of Data Science and Artificial Intelligence, School of Engineering, University of Wolverhampton, UK.*
- Sugiarto, A., & Gabriella, D. A. (2020). Kesadaran Dan Perilaku Ramah Lingkungan Mahasiswa Di Kampus. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 9(2), 260. <https://doi.org/10.23887/jish-undiksha.v9i2.21061>
- Waralalo, M. haya. (2019). Analysis of User Interface (UI) and User Experience (UX) at AIS UIN Jakarta Using Heuristic Evaluation and Webuse Methods with ISO 13407 Standards. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.