

Perbandingan Sistem Lost and Found Konvensional dan Sistem Digital: Studi pada Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan ITS

Sharla Aprilia Permana¹, Shifa Rilia Raniawati², Neng Putri³, Irdan Hildansyah⁴

Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Bandung-Indonesia
E-mail: ¹aprilliasharla44@gmai.com

Abstract

This study discusses a comparison of the efficiency between conventional and digital systems in the implementation of lost and found services in libraries, with case studies at the UIN Sunan Gunung Djati Bandung Library and the Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Library. This research analyzes the weaknesses of the conventional system, which still relies on storage cabinets, announcements via Instagram social media, and information from security officers, leading to slow identification processes by users who have lost items, a lack of transparency, and a lengthy return process to the owners. As a comparison to the lost and found system in libraries, this study also examines the advantages of the MyITS digital system implemented at the Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Library, which facilitates users who have lost items in the reporting process, enables automatic matching, and enhances service transparency and efficiency, thereby allowing for quick and efficient item returns and preventing the accumulation of lost items in the library. The research method used is descriptive qualitative through observation and interviews. The results indicate that the digital system is capable of increasing speed, efficiency, and user participation compared to the conventional system. Therefore, this study recommends the implementation of digital technology at the UIN Sunan Gunung Djati Bandung Library to improve its lost and found service, aiming to maximize service quality regarding information on user lost items in the library.

Keywords: Service, Library, Lost and Found, Conventional, Technology,

Abstrak

Penelitian ini membahas perbandingan efisiensi antara sistem konvensional dan sistem digital dalam penerapan layanan *lost and found* di perpustakaan, dengan studi kasus pada Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November (ITS). Penelitian ini menganalisis kelemahan sistem konvensional yang masih mengandalkan lemari penyimpanan, pengumuman melalui media sosial instagram, dan informasi dari petugas keamanan, sehingga menyebabkan lambatnya proses identifikasi oleh pemustaka yang kehilangan barang, kurangnya transparansi dan pengembalian barang kepada pemiliknya membutuhkan waktu yang cukup lama. Sebagai pembanding dari sistem *lost and found* di perpustakaan, dalam penelitian ini juga akan mengkaji keunggulan sistem digital MyITS yang diterapkan di perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) memudahkan pemustaka yang kehilangan barang dalam proses pelaporan, pencocokan otomatis, serta meningkatkan transparansi dan efisiensi layanan sehingga pengembalian barang dapat dilakukan dengan cepat dan efisien, sehingga tidak didapati barang hilang yang menumpuk di perpustakaan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem digital mampu meningkatkan kecepatan, efisiensi, dan partisipasi pengguna dibandingkan sistem konvensional. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan penerapan teknologi digital di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung untuk memperbaiki layanan *lost and found* guna memaksimalkan kualitas layanan dalam hal informasi barang hilang pemustaka di perpustakaan.

Kata Kunci: Layanan, Perpustakaan, *Lost and Found*, Konvensional, Teknologi,

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi saat ini yang begitu pesat telah membawa dampak yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan. Perkembangan yang berdampak pada berbagai bidang teknologi lainnya dalam sebuah organisasi atau instansi yang menggunakan teknologi sebagai alat bantu dalam proses pemenuhan kebutuhan dan kemudahan dalam melakukan setiap pekerjaan. Termasuk Perpustakaan sebagai salah satu lembaga publik yang mengelola dan menyediakan layanan informasi merupakan salah satu pihak yang secara otomatis terkena dampak perkembangan teknologi informasi untuk melakukan pelayanan yang optimal berbasis digital (Nugroho 2018).

Sebagai pusat Informasi dan sumber belajar, perpustakaan perguruan tinggi memiliki tanggung jawab untuk mengelola sebuah layanan yang tidak hanya berkaitan dengan penyediaan koleksi, akan tetapi juga menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi pemustaka (Griadhi 2024). Dalam konteks tersebut, keberadaan layanan *lost and found* menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan sebuah perpustakaan karena berhubungan langsung dengan keamanan, kenyamanan, serta pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Layanan *lost and found* di perpustakaan merupakan sebuah sistem pengelolaan barang hilang dan ditemukan. Sebuah sistem *lost and found* yang ideal di perpustakaan seharusnya beroperasi sebagai layanan terpadu yang mengintegrasikan aspek teknologi, manajemen, dan pelayanan pengguna sesuai dengan perkembangan teknologi. Sistem ini perlu dibangun di atas kerangka operasional yang jelas dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup seluruh proses mulai dari penemuan, pencatatan, penyimpanan, hingga pengembalian barang (Ardiansyah 2024). Dalam penerapan layanan ini perlu dikelola oleh tim khusus yang terlatih dengan pembagian peran yang jelas, seperti petugas penerima, pencatat data, dan verifikator, serta didukung oleh area penyimpanan fisik yang strategis dan terorganisir berdasarkan jenis barang. Keberadaan prosedur yang jelas dan terstandarisasi dalam pengelolaan *lost and found* sangatlah penting. Hal ini tidak hanya untuk mencegah kehilangan lebih lanjut, tetapi juga untuk memastikan bahwa barang-barang tersebut dapat dikembalikan kepada pemiliknya dengan tepat waktu dan dalam kondisi yang baik.

Meskipun tuntutan digitalisasi semakin menguat, perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung hingga saat ini masih menerapkan layanan *lost and found* secara konvensional tanpa menggunakan dukungan aplikasi khusus, sehingga proses pelaporan, pencatatan, dan pengembangan barang belum berjalan secara terstruktur dan terdokumentasi dengan baik. Sehingga hal ini tidak sesuai dengan era transformasi digital yang berkembang begitu masif, ketertinggalan dalam penerapan teknologi untuk layanan dasar seperti ini dapat menimbulkan kesenjangan antara standar layanan yang diharapkan (*expected service*) dengan layanan yang benar-benar diterima (*perceived service*) (Azizah et al. 2022).

Kondisi ini sangat berbeda dengan Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) yang telah mengimplementasikan sistem digital MyITS *Lost & Found*, sebuah *platform* terintegrasi yang memungkinkan pelaporan dan pencarian barang hilang

secara cepat, otomatis dan transparan. Perbedaan tingkat penerapan teknologi inilah yang menjadi alasan utama pemilihan perpustakaan ITS sebagai objek komparasi, karena sistem digital yang telah memadai memberikan ruang analisis yang jelas, untuk melihat kesenjangan efektivitas antara mekanisme manual dan berbasis teknologi, Sistem ini memanfaatkan *platform* digital untuk memfasilitasi pelaporan, pencarian, dan klaim barang secara langsung, dilengkapi dengan fitur pencocokan otomatis (*matching system*) dan notifikasi terintegrasi (Eva Mursidah, Iwan Juniarto 2024).

Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis perbedaan antara kedua sistem tersebut dalam beberapa aspek kritis. Dari segi prosedur operasional, perlu dikaji bagaimana mekanisme pelaporan, pencatatan, dan pengambilan barang di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan di Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Dalam hal kecepatan respons, sejauh mana penerapan sistem konvensional memperlambat proses identifikasi dan pengembalian barang dibandingkan dengan sistem berbasis teknologi yang mampu memberikan notifikasi secara langsung. Selanjutnya mengenai perbandingan dalam proses pelaporan dan klaim barang yang dipengaruhi oleh transparansi informasi pada masing-masing sistem.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, penelitian ini akan merumuskan rekomendasi untuk mengoptimalkan sistem *lost and found* di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dapat mengevaluasi layanan *lost and found* yang sudah diterapkan, menjadikan layanan *lost and found* sebagai perhatian dengan menerapkan sistem yang lebih baik seperti yang dilakukan oleh perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dalam sistem MyITS. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan *lost and found* di perpustakaan yang lebih modern dan efisien.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aminudin, Ilyas Nuryasin, Shintya Budianti yang berjudul "Sistem Pencarian Barang Hilang *Lost and Found* Pada Kampus 3 Universitas Muhammadiyah Malang" tahun 2020. Dengan menggunakan metode pengembangan sistem menggunakan pendekatan *Software Development Life Cycle (SDLC)* dengan model *Waterfall* dan *Model-View-Controller (MVC)*, membahas mengenai pengembangan aplikasi pencarian barang hilang berbasis web dengan metode *cosine* kesamaan, yang digunakan untuk mencocokkan deskripsi barang hilang dan ditemukan. Sistem ini dirancang untuk digunakan di lingkungan kampus, dan bertujuan mempercepat proses pencarian dan pengembalian barang. Hasil uji coba menunjukkan tingkat penerimaan pengguna sebesar 77,8%, yang berarti sistem dinilai layak dan bermanfaat untuk penerapan di Perpustakaan (Budianti, Aminuddin, and Nuryasin 2020).

Penelitian kedua yang dilakukan oleh Rommy Trendy Kharisma, Andri Sahata berjudul "Implementasi Layanan Pengaduan dan Kehilangan Barang Melalui Aplikasi L&F" tahun 2023 yang membahas mengenai pengembangan aplikasi L&F sebagai media digital untuk memudahkan pengguna dalam melaporkan kehilangan barang sekaligus melihat data barang yang ditemukan. Menggunakan metode penelitian deskriptif dengan

teknik survei, studi kasus, studi komparatif, analisis tingkah laku, dan analisis dokumen. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dalam pencatatan dan pelacakan barang secara *realtime*, sekaligus mempercepat proses pengembalian barang. Hasil implementasi menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi tersebut efektif dalam meningkatkan responsivitas dan akurasi dalam layanan *lost and found* di lingkungan kampus. Penelitian terdahulu dengan penelitian ini memiliki kesamaan dalam sistem layanan *lost and found* (Kharisma and Sahata 2019).

Penelitian ketiga dilakukan oleh Yuda Adriansyah, Farrah, Arif Hidayat yang berjudul "Penerapan SOP *Lost and Found* Pada Departemen *Housekeeping* (Studi Kasus Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta)" tahun 2024. Metode yang dilakukan yaitu analisis deskriptif dengan wawancara kepada staf hotel seperti *Executive Housekeeper*, *Supervisor*, dan *Room Attendant*. Penelitian ini menemukan bahwa penerapan SOP *Lost and Found* di Hotel Santika sudah terlaksana dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa tantangan dalam kepatuhan karyawan dan pengawasan operasional (Ardiansyah 2024).

Setelah dilakukan pendeskripsian antara tiga penelitian terdahulu di atas dapat disimpulkan persamaan yaitu semua penelitian membahas tentang sistem *Lost and Found* baik dalam konteks aplikasi, sistem informasi, maupun prosedur operasional. Hal ini menunjukkan fokus yang sama pada pengelolaan barang hilang. Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif dan analitis untuk mengevaluasi efektivitas sistem yang ada. Semua artikel bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan efektivitas sistem *Lost and Found*, baik di lingkungan kampus maupun di hotel, dengan harapan dapat memberikan solusi yang lebih baik bagi pengguna.

Perbedaan utama dari ketiga penelitian terdahulu terletak pada fokus kajiannya, dimana dua penelitian menekankan pengembangan aplikasi dan sistem informasi untuk mendukung proses pelaporan dan pencarian barang hilang di lingkungan kampus, sedangkan satu penelitian lainnya membahas mengenai penerapan SOP *lost and found* di sektor perhotelan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kajian mengenai *lost and found* memiliki orientasi yang beragam, baik dari aspek teknologi maupun prosedural. Namun, perbedaan tersebut memiliki tujuan yang sama yaitu meningkatkan efektivitas pengelolaan barang yang hilang.

Berangkat dari temuan tersebut, penelitian ini menempatkan diri dengan fokus yang berbeda, yaitu melakukan perbandingan antara sistem *lost and found* dengan sistem konvensional yang diterapkan oleh perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan sistem digital MyITS yang digunakan di perpustakaan ITS. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai efektivitas masing-masing sistem, tetapi juga memberikan gambaran mengenai kesenjangan implementasi teknologi antara kedua institusi, serta menawarkan rekomendasi agar perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati dan perpustakaan perguruan tinggi yang belum menerapkan layanan *lost and found* ini dapat mengadopsi pendekatan digital sebagai upaya peningkatan kualitas layanan di perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam efektivitas layanan *lost and found* di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung serta membandingkannya dengan sistem MyITS Lost & Found yang diterapkan di perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS). Informan dalam penelitian ini berjumlah tujuh orang, terdiri atas dua petugas keamanan perpustakaan, satu pustakawan yang terlibat dalam proses publikasi barang hilang, serta lima pemustaka UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang pernah menggunakan layanan *lost and found*. Selain itu, satu orang pengguna aktif platform MyITS Lost and Found dari ITS juga diwawancara untuk memperoleh pengalaman mengenai efektivitas sistem digital tersebut. Pemilihan seluruh informan dilakukan menggunakan Teknik *purposive sampling*, karena mereka dianggap paling mengetahui proses layanan dan mampu memberikan informasi relevan sesuai dengan tujuan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga Teknik, yaitu observasi langsung terhadap alur pelaporan, penyimpanan, pengambilan barang hilang di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung, wawancara mendalam dengan informan untuk menggali pengalaman, persepsi serta kendala dalam penggunaan layanan dan studi dokumentasi terhadap catatan internal, kebijakan serta dokumentasi layanan *lost and found* di kedua institusi. Data dianalisis menggunakan analisis tematik sebagaimana dikemukakan Braun & Clarke dalam (Heriyanto 2018), yaitu mengidentifikasi pola, kategori, dan tema utama yang muncul dari data. Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber, yaitu membandingkan temuan dari wawancara, observasi dan dokumentasi guna meningkatkan akurasi dan keandalan informasi. Melalui pendekatan ini diharapkan penelitian mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai perbedaan efektivitas layanan *lost and found* di kedua institusi dan menghasilkan rekomendasi yang relevan bagi peningkatan kualitas layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem *Lost and Found* di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dalam penerapan sistem untuk layanan *lost and found* bagi pemustaka masih belum memiliki sistem yang kompleks seperti yang dilakukan oleh Perpustakaan ITS. Akan tetapi, perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung tetap melakukan mekanisme untuk penemuan serta pengembalian barang hilang pemustaka. Berikut mekanisme penemuan serta pengembalian barang hilang di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung berdasarkan hasil wawancara serta observasi yang sudah dilaksanakan di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Untuk mekanisme pelaporan barang hilang dilakukan oleh pemustaka yang menemukan barang tertinggal pada area yang terjangkau oleh pemustaka lain. Seperti area sirkulasi, ruang diskusi, ruang baca, ruang referensi dan area lainnya. Untuk area toilet, barang yang tertinggal dilaporkan oleh petugas kebersihan untuk selanjutnya

ditindak lanjuti oleh petugas keamanan. Lalu, mekanisme selanjutnya yang harus dilakukan oleh perpustakaan adalah pencatatan. Dalam hal ini, perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung tidak memiliki pencatatan formal untuk mencatat pelaporan barang yang hilang terlapor oleh pemustaka lain atau petugas. Sehingga barang temuan di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung tidak terorganisir dan hanya mengandalkan spesifikasi barang dari pemustaka yang mendatangi petugas. Yang terakhir, pemustaka yang kehilangan barang dapat melakukan pengambilan barang langsung kepada petugas keamanan perpustakaan. Mekanismenya pemustaka yang kehilangan barang dapat terlebih dahulu menanyakan barangnya kepada petugas dan menyebutkan spesifikasi barang yang hilang, kemudian petugas keamanan akan mengarahkan pemustaka menuju lemari yang khusus digunakan untuk menyimpan barang yang dilaporkan.

Sistem yang diterapkan di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menunjukkan beberapa ketidaksesuaian dengan standar ideal. Menurut panduan (IFLA 2014), sistem *lost and found* yang efektif memerlukan prosedur terstandarisasi dengan formulir pelaporan resmi, *database* terpusat, dan protokol verifikasi yang ketat. Namun dalam praktiknya, perpustakaan ini masih mengandalkan mekanisme pelaporan kepada petugas tanpa pelaporan sistematis, mengelola data secara konvensional tanpa pencatatan digital terstruktur, serta melakukan verifikasi hanya berdasarkan ingatan petugas dan deskripsi lisan pemustaka.

Dari perspektif preservasi yang merupakan kegiatan perlindungan terhadap kerusakan fisik barang hilang yang tersimpan di rak penyimpanan (basuki 2016), sistem penyimpanan barang hilang di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menghadapi tantangan serius. Barang-barang disimpan secara campur dalam rak transparan tanpa klasifikasi yang jelas, serta menerapkan kebijakan retensi yang tidak diperhatikan khususnya untuk barang penting. Idealnya, sistem penyimpanan harus mempertimbangkan jenis barang, kondisi penyimpanan yang aman, dan masa retensi yang terukur untuk menjaga barang tidak rusak.

Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menginformasikan barang hilang di akun instagram resmi perpustakaan yaitu di (@perpusuinbdg) dengan mengunggah foto barang yang hilang pada laman cerita instagram, dan menyimpannya pada sorotan sehingga jika dalam kurun waktu 24 jam barang yang ditemukan belum kembali kepada pemiliknya, pemustaka yang merasa kehilangan barang dapat memeriksa kembali pada halaman sorotan yang tersedia. Hal ini dilakukan untuk memperluas jangkauan informasi kepada pemustaka.

Model difusi inovasi Rogers dalam (Sultan Syarif 2008) mengungkap kelemahan dalam aspek komunikasi, yaitu informasi disebarluaskan dari satu individu ke individu lain. Ketergantungan pada Instagram sebagai saluran tunggal menyebabkan jangkauan informasi terbatas hanya pada pengguna aktif, konten tidak terarsip dengan baik karena hanya bertahan 24 jam pada laman cerita instagram, serta tidak adanya mekanisme pencarian aktif yang memudahkan pemustaka. Sistem ideal seharusnya menawarkan *multi-channel communication* yaitu pendekatan komunikasi yang

menggunakan berbagai saluran atau media untuk menyampaikan informasi dan berinteraksi dengan audiens dengan transparansi informasi dan partisipasi aktif pengguna.

Dalam sistem penanganan, petugas yang bertanggung jawab untuk menjaga barang hilang pemustaka adalah petugas keamanan saja, pustakawan hanya membantu dengan cara mengunggah barang yang hilang di Instagram, sehingga untuk sistematis selanjutnya dialihkan kepada petugas keamanan. Mereka bertugas menerima laporan kehilangan dari pemustaka dan petugas perpustakaan, melaporkan barang yang hilang kepada pustakawan yang mengelola media sosial Instagram untuk diunggah dan disebarluaskan informasinya, serta menyimpan dan mengembalikan barang temuan. Pembagian peran ini menunjukkan bahwa meskipun pustakawan terlibat dalam penyebarluasan informasi, proses inti penanganan barang hilang tetap bersifat konvensional dan terpusat pada petugas keamanan.

Hal ini membuat peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan khusus juga sangat penting, karena ini akan memastikan bahwa staf perpustakaan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk mengelola sistem pelayanan ini. Selain itu, penting untuk memberikan perhatian lebih pada layanan barang hilang. Dengan meningkatkan prosedur pelaporan dan pemulihan barang hilang, perpustakaan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pemustaka. Ini akan menunjukkan komitmen perpustakaan terhadap pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menerapkan kebijakan retensi waktu penyimpanan barang *lost and found* dengan durasi 1 tahun tergantung jenis barang. Barang-barang seperti buku, alat tulis, disimpan dalam jangka waktu 1 tahun, sementara barang berharga seperti dompet, ponsel, dan kartu identitas (KTP, KTM, SIM, STNK) tetap disimpan. Namun, kebijakan retensi waktu penyimpanan ini belum sepenuhnya terdokumentasi secara formal dan lebih mengandalkan kesepakatan internal antar petugas. Penyimpanan dilakukan di rak khusus transparan, tanpa sistem katalogisasi serta pencatatan yang jelas. Setelah melewati masa retensi, barang-barang yang tidak diklaim akan melalui proses penyortiran ulang, barang yang masih layak pakai disumbangkan kepada pihak yang membutuhkan, sementara barang yang memiliki identitas akan tetap disimpan dalam lemari tanpa ada batasan waktu sehingga barang penting yang tertinggal di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menumpuk.

Sistem *Lost and Found* di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Perpustakaan ITS telah mengembangkan sistem *lost and found* yang menjadi contoh ideal penerapan teori manajemen modern dalam layanan perpustakaan. Berdasarkan teori sistem informasi perpustakaan (Qistih 2016), integrasi teknologi sistem layanan *lost and found* dengan platform MyITS menunjukkan keselarasan dengan prinsip-prinsip terpadu. Berbeda dengan sistem konvensional yang masih diterapkan di banyak perpustakaan, ITS mengembangkan prosedur berbasis teknologi di mana pemustaka dapat melaporkan barang temuan atau kehilangan secara *online* melalui aplikasi atau

website resmi MyITS yang sudah terintegrasi dan terhubung dengan sivitas akademika ITS.

Layanan myITS *Lost & Found* hadir untuk memudahkan sivitas akademika Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dalam melaporkan dan mencari barang hilang di lingkungan kampus. Sebagai bagian dari upaya digitalisasi dan peningkatan efisiensi layanan, sistem ini dapat diakses melalui <https://lostfound.its.ac.id/>. Terdapat 14 posko Lost & Found di ITS, salah satunya berlokasi di Perpustakaan ITS. Prosedur pengamanan barang hilang di Perpustakaan ITS meliputi beberapa tahapan. Pertama, barang temuan dicatat detail informasinya, seperti jenis, deskripsi, waktu, dan lokasi penemuan di meja informasi. Data ini penting untuk memudahkan identifikasi oleh pemilik. Kedua, barang disimpan di lokasi aman dan terkendali, hanya dapat diakses oleh petugas terkait. Ketiga, untuk barang penting seperti kartu identitas atau dompet, perpustakaan dapat mengumumkan penemuannya melalui media sosial resmi atau papan informasi. Keempat, pemilik barang dapat mengklaim barangnya di Perpustakaan ITS atau posko lain (Departemen Informatika, PLT, DKPU, DKV, TU SKPB, Aktuaria, Manajemen Bisnis, Teknik Industri, DRPM, Teknik Sipil, SKK, Fisika, dan Kantin Pusat) dengan memberikan deskripsi barang kepada petugas. Verifikasi identitas pemilik dilakukan sebelum barang dikembalikan. Sistem dan prosedur yang tertata ini juga didukung dengan petugas yang responsif, dan cekatan (Eva Mursidah, Iwan Juniarto 2024). Maka perpustakaan ITS telah menerapkan model transformasi digital ALA (ARMA International 2014) melihat dari aspek utama yang dimiliki sistem *lost and found* di MyITS adalah pelaporan digital menggunakan metadata, komunikasi *multichannel* yang menggabungkan portal resmi dengan media digital.

Perpustakaan ITS menerapkan kebijakan penyimpanan barang *lost and found* dengan masa retensi maksimal 1 tahun untuk kategori barang tertentu yang dinilai penting namun sulit ditemukan pemiliknya. Kebijakan ini merupakan bagian dari komitmen ITS dalam memberikan pelayanan optimal kepada sivitas akademika juga mencerminkan penerapan prinsip *records lifecycle management* yang membedakan masa penyimpanan berdasarkan jenis barang, dilengkapi dengan protokol disposisi yang jelas, sekaligus menjaga aset berharga yang mungkin terlupakan. Dengan penerapan teknologi dalam layanan *lost and found* ini, menjadikan jumlah barang berkurang dan tidak menumpuk sehingga menjadikan layanan *Lost & Found* Perpustakaan ITS berjalan efisien dan memberikan rasa aman bagi mahasiswa yang kehilangan barang.

Kecepatan Respon: Antara Sistem Konvensional dengan Sistem Berbasis Teknologi

Dalam hal kecepatan respon, perbedaan mendasar antara penerapan sistem konvensional dan sistem berbasis teknologi pada pengelolaan layanan *lost and found* sangat memengaruhi proses identifikasi serta pengembalian barang di institusi pendidikan seperti perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan perpustakaan ITS. Sistem konvensional ini umumnya mengandalkan pencatatan fisik atau pun pelaporan, di mana kehilangan atau penemuan barang diproses secara bertahap. Hal ini menyebabkan informasi tidak tersebar luas, sehingga memperlambat proses pencarian

dan pengembalian barang kepada pemiliknya, karena informasi barang hilang di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung hanya di media sosial Instagram saja.

Kelebihan sistem konvensional di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung terletak pada fleksibilitas dalam penanganan kasus yang memerlukan klarifikasi lebih lanjut. Petugas dapat langsung berinteraksi dengan pelapor, melakukan pengecekan fisik barang, serta memberikan penjelasan secara tatap muka. Hal ini sangat membantu terutama bagi mahasiswa yang membutuhkan penanganan cepat dan efisien. Selain itu, sistem konvensional ini mendorong rasa tanggung jawab bersama di lingkungan kampus.

Namun terlepas dari itu, pada penerapan sistem konvensional proses identifikasi barang yang ditemukan seringkali memerlukan verifikasi berulang, baik melalui pencocokan ciri-ciri fisik barang, pengecekan barang, maupun konfirmasi dengan pelapor secara langsung. Hal ini menyebabkan adanya jeda waktu antara penemuan barang dan pengembalian kepada pemiliknya, terutama jika petugas harus mencari data di antara banyaknya laporan yang masuk.

Sementara itu, *MyITS Lost & Found* mengadopsi pendekatan digital dan penggunaan teknologi yang jauh lebih efisien. Sistem ini memungkinkan seluruh sivitas akademika dan warga sekitar kampus untuk mengakses layanan melalui situs *website* terintegrasi dengan akun *myITS SSO* (Single Sign-On). Laporan kehilangan atau penemuan barang dapat dibuat secara langsung dengan mencantumkan detail jenis, deskripsi, lokasi, serta melampirkan dokumentasi barang. Setiap laporan yang masuk akan diverifikasi oleh sistem sebelum ditampilkan di halaman utama *website*, sehingga seluruh pengguna dapat segera melihat dan mengidentifikasi barang yang hilang atau ditemukan (Swasty 2025).

Keunggulan utama *MyITS Lost & Found* terletak pada kecepatan penyebaran informasi dan kemudahan akses. Tidak hanya petugas atau agen di berbagai unit dan departemen ITS yang dapat membantu proses pelaporan, tetapi juga seluruh pengguna dapat memantau perkembangan laporan secara langsung. Ketika ada kecocokan antara laporan kehilangan dan penemuan, pemilik barang dapat segera menghubungi agen terkait melalui kontak yang tersedia dilaman *website* resmi perpustakaan.

Menurut Model (DeLone and McLean 2003) mengenai kualitas sistem informasi, sistem digital ITS unggul dalam kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*), yang berkontribusi pada kepuasan pengguna dan efektivitas layanan. Sementara sistem konvensional lebih unggul dalam aspek interaksi sosial dan fleksibilitas penanganan.

Penerapan sistem yang masih konvensional cenderung memperlambat kecepatan respon dalam pengelolaan *lost and found* karena keterbatasan dalam pencatatan, penyebarluasan barang hilang, dan pengembalian. Sedangkan sistem yang mengintegrasikan teknologi menawarkan kecepatan, efisiensi, dan ketepatan yang lebih tinggi melalui digitalisasi proses, serta integrasi data yang lebih baik. Sistem berbasis teknologi ini dapat menjadi acuan khususnya perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung, untuk menerapkan sistem ini demi meningkatkan kecepatan dan efektivitas layanan *lost and found* di perpustakaan.

Partisipasi pengguna dalam proses pelaporan dan klaim barang sangat dipengaruhi

oleh tingkat transparansi informasi yang disediakan oleh sistem *lost and found* di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan *platform* MyITS di ITS. Di UIN Sunan Gunung Djati Bandung, sistem konvensional mengandalkan komunikasi langsung antara pengguna dan petugas perpustakaan. Transparansi informasi bergantung pada ketersediaan data fisik dan keterbukaan petugas dalam memberikan informasi terkait status barang hilang atau ditemukan. Pendekatan ini mendorong partisipasi aktif pengguna yang merasa dilibatkan secara personal.

Di sisi lain, myITS *Lost & Found* menonjolkan transparansi informasi dengan menampilkan data barang hilang dan ditemukan secara terbuka di platform digital, lengkap dengan foto, deskripsi, dan status klaim. Informasi yang mudah diakses ini memungkinkan pengguna untuk memantau perkembangan laporan secara langsung, sehingga meningkatkan rasa kepercayaan dan keterlibatan dalam proses klaim barang. Transparansi tersebut juga memperkuat akuntabilitas sistem karena setiap langkah dalam proses klaim dapat dilacak secara jelas oleh pengguna.

Berdasarkan teori *Diffusion of Innovation* (Wara, Kalangi, and Gamaliel 2021), adopsi sistem digital di perpustakaan ITS merupakan inovasi yang mempercepat difusi informasi dan meningkatkan efisiensi layanan. Namun, adopsi teknologi juga harus mempertimbangkan aspek sosial dan budaya pengguna, seperti kebutuhan interaksi tatap muka yang masih relevan di sistem konvensional perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati.

Selain itu, transparansi yang baik juga memupuk rasa tanggung jawab pengguna untuk segera melaporkan kehilangan dan mengikuti prosedur pengambilan dengan tepat. Ketika pengguna merasa informasi tersedia secara terbuka dan jelas, mereka cenderung lebih aktif berpartisipasi dalam menjaga kelancaran proses pengembalian barang. Selanjutnya, antara sistem manual di UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan sistem berbasis teknologi myITS menunjukkan bahwa transparansi informasi merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat partisipasi pengguna. Peningkatan keterbukaan informasi melalui integrasi teknologi dapat memperkuat interaksi antara pengguna dan pengelola layanan, sehingga meningkatkan efektivitas pengelolaan barang hilang di lingkungan kampus.

Tabel 1. Perbandingan Layanan *Lost and Found* di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Aspek Perbandingan	Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung	Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)
Jenis Sistem	Sistem Konvensional, Belum terintegrasi tanpa digitalisasi	Sistem digital terintegrasi melalui platform MyITS
Mekanisme Pelaporan	Pelaporan langsung oleh pemustaka, tidak ada formulir maupun kanal pelaporan resmi	Pelaporan online melalui website atau aplikasi MyITS, dapat juga melalui posko fisik
Pencatatan Data	Tidak ada pencatatan formal hanya mengandalkan ingatan petugas dan deskripsi lisan	Pencatatan digital lengkap (jenis barang, lokasi, waktu, deskripsi, dan foto)
Media Penyebaran	Instagram Story dan sorotan Instagram	Website MyITS, data menjadi terarsip dan mudah dicari

Lokasi Layanan	Meja Informasi atau di Perpustakaan saja	14 posko Lost & Found di seluruh kampus, termasuk perpustakaan
Penyimpanan Barang	Disimpan di rak transparan tanpa klasifikasi	Disimpan di tempat aman dengan akses terbatas bagi petugas
Kebijakan Retensi Barang	1 tahun untuk barang tertentu, barang penting disimpan tanpa batas	Retensi maksimal 1 tahun sesuai kategori
Kecepatan Respon	Lambat, informasi hanya dari petugas atau Instagram dan tidak terintegrasi	Cepat, laporan langsung muncul di platform dan bisa dicari pengguna
Efisiensi Penanganan Barang Hilang	Banyak barang menumpuk	Barang tidak menumpuk, sistem akan otomatis mempercepat pencocokan

Dari segi sistem, UIN Sunan Gunung Djati masih mengandalkan metode konvensional yang tidak terstruktur, sementara ITS telah menerapkan sistem terdigitalisasi yang terintegrasi dengan platform MyITS Lost & Found. Dalam hal prosedur pelaporan, perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung tidak menjelaskan mekanisme secara spesifik, kemungkinan hanya melalui meja informasi dan petugas keamanan saja, sementara perpustakaan ITS menyediakan opsi pelaporan baik secara *online* maupun *offline* melalui petugas dan website resmi.

Terkait lokasi pelayanan, perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung hanya menyediakan layanan di meja informasi perpustakaan, sementara ITS memiliki 14 posko yang tersebar di seluruh kampus, termasuk perpustakaan, sehingga lebih mudah diakses. Untuk pengumuman barang temuan, perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung hanya menginformasikan lewat media sosial Instagram, sedangkan ITS memanfaatkan teknologi berupa *website* sehingga pemustaka yang menemukan barang temuan dapat secara langsung menginput pada aplikasi MyITS atau papan pengumuman digital untuk memastikan informasi tersebar luas.

Dalam proses verifikasi pengambilan barang, perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung tidak menjelaskan secara detail prosedur yang harus dilakukan sehingga hanya mengandalkan petugas keamanan saja untuk informasi pengambilan barang, sementara ITS mewajibkan deskripsi barang dan verifikasi identitas untuk memastikan keamanan. Mengenai keamanan penyimpanan barang, perpustakaan ITS menyimpan barang di tempat yang aman dengan akses terbatas hanya untuk petugas terkait, sementara perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung tidak membatasi akses pengambilan barang yang hilang, dan dapat memeriksa lemari penyimpanan dengan didampingi oleh petugas keamanan terkait.

Pendekatan teori manajemen menurut (Mirmani 2014) menekankan pentingnya proses sistematis dalam mengelola transformasi organisasi agar dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna. Dalam konteks Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung, tahap *Unfreeze* menunjukkan bahwa belum ada upaya yang cukup untuk membuka kesadaran tentang pentingnya mengganti sistem pengelolaan lost and found konvensional dengan sistem berbasis teknologi.

Kondisi ini akan menyebabkan resistensi terhadap perubahan karena pengguna dan pemustaka akan nyaman dengan cara lama, sehingga layanan menjadi stagnan.

Tahap *change* merupakan penundaan penerapan teknologi yang menghambat proses transformasi layanan. Akhirnya pada tahap *refreeze* perpustakaan akan tetap mempertahankan sistem lama yang konvensional. Konsekuensinya, perpustakaan akan sulit beradaptasi dengan tuntutan layanan digital dan kehilangan daya saing.

Jika Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung tidak segera menerapkan sistem pengelolaan *lost and found* berbasis teknologi, beberapa dampak negatif jangka panjang dapat mengancam kualitas layanan dan reputasi institusi. Ketergantungan pada sistem manual akan terus berlanjut, dan ini akan memperlebar kesenjangan dalam layanan pengelolaan barang hilang dibandingkan dengan perguruan tinggi lain yang telah mengadopsi teknologi. Akibatnya, jumlah barang yang tidak diambil oleh pemiliknya akan semakin menumpuk, mengakibatkan manajemen penyimpanan yang tidak terstruktur, serta membuat lemari penyimpanan dipenuhi barang hilang yang tidak terurus. Di sisi teknologi, ketiadaan data yang terdigitalisasi akan menyulitkan proses pelacakan dan pencatatan internal, sehingga barang hanya akan disimpan tanpa ada batas waktu dan tanpa tindakan lebih lanjut untuk menangani barang tersebut.

SIMPULAN

Dalam hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan *lost and found* menjadi solusi efektif untuk mengatasi permasalahan penumpukan barang hilang di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Adopsi teknologi, sebagaimana telah diterapkan oleh perpustakaan ITS, terbukti mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan barang temuan, sehingga tidak menimbulkan penumpukan barang di perpustakaan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh urgensi untuk mengoptimalkan layanan *lost and found* di UIN Bandung, di mana sistem konvensional yang selama ini digunakan dinilai kurang efektif. Dengan menerapkan mekanisme digital, seperti notifikasi melalui email atau sistem terpusat, diharapkan proses klaim barang dapat berjalan lebih cepat, terorganisir, dan mengurangi akumulasi barang yang tidak terambil. Dengan adanya penelitian ini diharapkan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung mengintegrasikan teknologi dalam layanan *lost and found* di perpustakaan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung transformasi digital di lingkungan perpustakaan akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, Yuda. 2024. "Penerapan SOP Lost And Found Pada Departement Houskeeping." 13(September):1428-33.
- ARMA International. 2014. "Generally Accepted Recordkeeping Principles." 1-10.
- Azizah, Siti Nur, Eta Yuni Lestari, Martien Herna Susanti, and Iwan Hardi Saputro. 2022. "Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Berbasis Android Melalui Aplikasi Masaran Komplit." *Jurnal Pendidikan PKN (Pancasila Dan Kewarganegaraan)* 3(2):111. doi: 10.26418/jppkn.v3i2.57013.

- basuki, sulistyo. 2016. "Preservasi Pengetahuan Lokal." 1–23.
- Budianti, Shintya, Aminuddin Aminuddin, and Ilyas Nuryasin. 2020. "Sistem Informasi Pencarian Barang Hilang 'Lost & Found' Pada Kampus 3 Universitas Muhammadiyah Malang." *Jurnal Reppositor* 2(5):591–600. doi: 10.22219/repositor.v2i5.641.
- DeLone, William H., and Ephraim R. McLean. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems* 19(4):9–30. doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- Eva Mursidah, Iwan Juniarto, dan Mujiana. 2024. "Layanan Lost and Found Di Perpustakaan ITS: Solusi Aman Untuk Mengembalikan Barang Yang Tertinggal." *Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember* 1.
- Griadhi, Made Hery W. 2024. "PERPUSTAKAAN SEBAGAI PUSAT INFORMASI ENTREPRENEURSHIP." 4(1):52–60.
- Heriyanto, Heriyanto. 2018. "Thematic Analysis Sebagai Metode Menganalisa Data Untuk Penelitian Kualitatif." *Anuva* 2(3):317. doi: 10.14710/anuva.2.3.317-324.
- IFLA. 2014. "IFLA Standards Procedures Manual." *Ifla* (August):1–31.
- Kharisma, Rommy Trendy, and Andri Sahata. 2019. "Implementasi Layanan Pengaduan Dan Kehilangan Barang Melalui Aplikasi L & F." *Elibrary Unikom*.
- Mirmani, Anon. 2014. "AACR2 Untuk Bahan Nonbuku Dan Format MARC." *Universitas Terbuka* 1–34.
- Nugroho, Anang Fitrianto Sapto. 2018. "Pengembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Dalam Mendukung Perpustakaan Umum Bertransformasi." *Jurnal Sosioteknologi* 25(1):93–103.
- Qistih, Ratih fadhilah. 2016. "Sistem Otomasi Di SMKN 1 Pacitan." 14.
- Sultan Syarif. 2008. "Difusi Inovasi." *Uin* 9–47.
- Swasty, Renatha. 2025. "MyITS Lost & Found, Temukan Barang Hilang Di Kampus Lebih Mudah." *Metro TV* 1.
- Wara, Lidya Stefany, Lintje Kalangi, and Hendrik Gamaliel. 2021. "Pengujian Model Keseksan Sistem Informasi DeLone Dan McLean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) Di Badan Pemeriksaan Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara." *Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "GOODWILL"* 12(1):1–15.