



SHOPPING MALL LIBRARY: KAJIAN TERKINI DI EMPAT NEGARA ASIA TENGGARA

Madiareni Sulaiman^{1*}

¹Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah LIPI

*Korespondensi: punyarenie@gmail.com

Diajukan: 9-1-2016; **Direview:** 4-3-2016; **Diterima:** 14-3-2016; **Direvisi:** 2-4-2016

ABSTRACT

This paper discuss about recent researches with shopping-mall library as the main topic and their management for society. This concept is unique because we view the library as a place for user. It is actually already a familiar thing for user in developed country, like United States, United Kingdom and Australia. But, in some of the Southeast Asian country, it is already applied for the last ten years, especially Indonesia. However, it has slow response in Indonesia because the lack of socialization. Whereas, in the other Southeast Asian country, this kind of library was full supported by government and private company. This paper uses qualitative research with literature study from books, journal articles and web articles. It is delivered with systematic description of recent studies. The study is limited to the Southeast Asia region, especially in Singapore, Malaysia, Thailand and Indonesia. The result of study is that shopping-mall library already applied in some country with different terms, such as Library@Mall in Singapore, myLibrary in Malaysia, Knowledge Park in Thailand and TBM@Mall in Indonesia. It is managed by government and private institution in order to make sustainable development for library management (vision, resources: staffs, collections and facility, and socialization/promotion).

ABSTRAK

Kajian ini membahas tentang perpustakaan mal (*shopping-mall library*) dan penerapannya bagi masyarakat. Konsep perpustakaan mal ini sebenarnya sudah tidak asing lagi bagi pengguna luar negeri, seperti Amerika, Inggris, dan Australia. Beberapa negara di Asia Tenggara juga sudah menerapkannya sejak sepuluh tahun terakhir, termasuk Indonesia. Namun, pengembangan perpustakaan mal di Indonesia masih terhambat karena masih minimnya informasi yang diterima pengguna mengenai keberadaan perpustakaan di mal. Sementara itu, di Asia Tenggara lainnya perpustakaan mal mendapat perhatian besar dan dukungan dari pemerintah yang bekerja sama dengan pihak swasta. Hal inilah yang menjadi latar belakang dilakukannya kajian. Pendekatan yang digunakan kajian ini bersifat kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui studi literatur, seperti buku, artikel jurnal, ataupun artikel situs web. Hasil kajian ini disampaikan secara deskriptif sistematis untuk memudahkan penyampaian konsep perpustakaan mal dari studi ilmiah terkini. Studi dibatasi pada wilayah Asia Tenggara, khususnya Negara Singapura, Malaysia, Thailand, dan Indonesia. Hasil kajian menunjukkan bahwa perpustakaan mal sudah diterapkan di beberapa negara Asia tenggara dengan istilah yang berbeda-beda, seperti Library@Mall di Singapura, myLibrary di Malaysia, *Knowledge Park* di Thailand, dan TBM@Mall di Indonesia. Perpustakaan mal ini dikelola dengan baik oleh pemerintah maupun swasta sehingga pengembangannya dapat berkelanjutan, baik dari aspek manajemen, visi, sumber daya (staf, koleksi dan fasilitas), sosialisasi, maupun promosi kepada masyarakat.

Keywords: Shopping mall library; Public library; Southeast Asia

1. PENDAHULUAN

Masyarakat pada generasi saat ini cenderung menghabiskan waktu luang dengan mengakses informasi dari berbagai sumber, khususnya melalui *gadget*. Perkembangan teknologi memungkinkan masyarakat mempunyai kebutuhan informasi yang sangat tinggi bisa lebih mudah memperolehnya dengan memanfaatkan berbagai metode jika dibandingkan beberapa dekade lalu. Akses informasi pada mulanya hanya bersumber pada media tercetak dan audio-visual. Namun, saat ini akses informasi dapat dilakukan dengan satu kali sentuhan, dimanapun, dan kapanpun. Hal ini secara tidak langsung mencerminkan betapa tingginya minat masyarakat terhadap akses informasi.

Masyarakat modern yang berada di perkotaan, pada umumnya menggunakan waktu luang di tempat keramaian, seperti pusat perbelanjaan sebagai salah satu bentuk rekreasi. Hal yang pertama kali terpikirkan jika mendengar kata “mal” adalah tempat segala kegiatan ataupun pemerolehan suatu barang yang memerlukan biaya (transaksi), seperti baju, keperluan rumah tangga, ataupun makan siang bersama kolega. Di beberapa tempat, khususnya di wilayah Asia Tenggara, konsep pikir masyarakat terhadap mal telah berubah. Jika mengunjungi mal dengan konsep perpustakaan, masyarakat tersebut akan berpikir buku apa yang akan dipinjam untuk selanjutnya.

Pusat perbelanjaan atau yang biasa disebut “mal”, merupakan suatu kata benda yang didefinisikan sebagai gedung atau kelompok gedung yang berisi berbagai jenis toko dengan dihubungkan oleh lorong/jalan penghubung (Pusat Bahasa Depdiknas, 2008). Berdasarkan hasil riset yang dilakukan Katz & Rice (2009) terkait *Consumer Survey Indonesia* (CSI) pada bulan Februari 2010, toko buku menjadi urutan konter yang paling banyak dikunjungi (33%). Dalam hal ini, penilaian tujuan kunjungan ke toko buku lebih kepada tempat untuk membaca dan membuka-buka informasi sambil menunggu sesuatu atau seseorang. Dengan konsep tersebut, mal merupakan suatu ruang publik yang dibuat untuk berbagai kepentingan, termasuk perpustakaan. Jika melihat perpustakaan sebagai tempat (*library as place*), maka ide terhadap perpustakaan tersebut akan mendekati konsep kenyamanan bagi pengguna perpustakaan. Perpustakaan yang diharapkan saat ini adalah tempat yang dapat menghimpun individu maupun komunitas untuk berkreasi. Salah satu tantangan yang muncul adalah menentukan lokasi yang tepat untuk menempatkan perpustakaan.

Berdasarkan hal tersebut, kajian ini fokus membahas perpustakaan mal di Asia Tenggara sebagai bahan perbandingan, serta evaluasi pengelolaan perpustakaan mal di Indonesia. Wilayah Asia Tenggara yang menjadi objek kajian adalah Singapura, Malaysia, Thailand, dan Indonesia. Singapura telah merintis perpustakaan di mal sejak tahun 1994, yang disampaikan pada program *Library 2000* (Balamurugan, 2005) dan *Library 2010* (Tan & Foo, 2006). Malaysia mulai merintisnya sejak tahun 2012. Thailand sejak tahun 2005 dan Indonesia mulai tertarik membangun perpustakaan mal sejak tahun 2010. Pembangunan perpustakaan mal di Indonesia diawali dengan program pembangunan Taman Bacaan Masyarakat (TBM) di mal yang tersebar di beberapa kota besar, seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, dan Makassar (Redaksi Dunia Perpustakaan, 2010).

2. METODE

Pendekatan dalam kajian ini bersifat kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui studi literatur, yang bersumber dari buku, artikel jurnal, atau artikel berita formal di situs web. Hasil kajian

disampaikan secara deskriptif sistematis guna memudahkan penyampaian konsep perpustakaan mal dari studi ilmiah. Studi dibatasi pada wilayah Asia Tenggara, khususnya Singapura, Malaysia, Thailand, dan Indonesia. Analisis kajian didasarkan kepada studi empiris tahun 2005-2012 yang membahas topik *shopping-mall library* di empat Negara tersebut. Kajian ini tidak membahas bagaimana informasi tersebut diproduksi, diterbitkan, dan dibuat akses terhadap terbitannya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Shopping-mall library menjadi satu dari berbagai perpustakaan yang dikategorikan unik dan dekat dengan pengguna karena selain perpustakaan komunitas juga perpustakaan dengan koleksi khusus. Singapura hingga saat ini memiliki sembilan *shopping-mall library* yang ditempatkan pada mal di daerah utama dengan memfokuskan anak-anak dan remaja sebagai populasi pengguna. Perpustakaan ini bersifat modern dengan luas sekitar 16.000 kaki (1500 m²), dilengkapi koleksi yang lebih banyak berbentuk audio-visual dan majalah populer. Daya tarik *shopping-mall library* ini tidak dapat dibantahkan karena terbukti bahwa kegiatan sirkulasi dan jumlah pengunjung mencapai 40% walaupun luas perpustakaan mal ini 20% lebih kecil jika dibandingkan dengan perpustakaan umum (Matthews, 2009).

Shopping-mall library juga menjadi salah satu model perpustakaan alternatif. Model ini didefinisikan sebagai fasilitas layanan lengkap dengan minim staf. Koleksi dan teknologi yang dimiliki perpustakaan alternatif ini disesuaikan dengan wilayah/area yang dilayani (demografi pengguna) serta dilengkapi berbagai program khusus. Ukuran perpustakaan alternatif umumnya berkisar 3000 kaki (280 m²). Model ini diharapkan dapat melayani pengguna khusus, seperti anak-anak hingga dewasa, dengan koleksi yang bersifat populer serta ruang baca yang nyaman (Godfrey's Associates Inc., 2010).

Apabila melihat aspek aksesibilitas, penempatan atau lokasi perpustakaan harus dekat dengan pengguna. Hal ini disesuaikan dengan kebutuhan informasi pengguna. Park Sung Jae (2011) mengatakan bahwa didapatkan bahwa jarak antara lokasi penduduk dengan perpustakaan umum dapat diukur menggunakan *Thiessen polygon (geographic information systems)*. Pengukuran berdasarkan data demografi pun dilakukan dan didapatkan hasil perlunya mempertimbangkan lokasi perpustakaan dengan keluarga yang memiliki anak serta yang masih berada pada tingkat pendidikan dasar. Untuk meningkatkan aksesibilitas terhadap perpustakaan umum, direkomendasikan kepada pustakawan untuk menentukan secara tepat wilayah layanan perpustakaan untuk mengembangkan program untuk komunitas serta mengevaluasi kebutuhan pengguna.

Manfaat dari perpustakaan mal adalah membantu dalam pembangunan komunitas dengan menarik pengguna (pelanggan) untuk berkunjung ke perpustakaan. Pengguna dalam konteks ini dapat membantu perpustakaan untuk menawarkan berbagai program kegiatan dengan pendekatan “seperti ritel” dan membangkitkan pemahaman terhadap konsep perpustakaan modern. Pada beberapa kasus, perpustakaan dengan ruang lebih kecil akan lebih efektif dalam hal biaya maupun pengelolaannya dalam melayani pengguna. Selain itu, pengguna yang datang ke perpustakaan mal dapat sementara waktu menjauhkan diri dari keramaian dan hiruk pikuk dunia ritel (Blankinship, 2005).

3.1 Perpustakaan Mal Wilayah Singapura

National Library Board (NLB) Singapura berkolaborasi dengan pemerintah, industri, dan

komunitas bersama perpustakaan lainnya untuk merealisasikan visi mereka yang disampaikan dalam program *Library 2000* dan *Library 2010*. Kerjasama ini mulai dilaksanakan sejak tahun 1994 (*Library 2000*) di mana terdapat pengembangan inovasi pada manajemen dan layanan perpustakaan, program, dan promosi serta bangunan dan jaringan terhadap konten yang dimiliki perpustakaan. Pada tahun 2005, visi program *Library 2010* berlanjut dalam rangka menjadi penyedia utama sumber pengetahuan bagi warga Singapura (Tan & Foo, 2006).

3.2 Perpustakaan Mal Wilayah Malaysia

Perpustakaan mal di Malaysia, yaitu *Library@Suria* didirikan oleh Sabah State Library bekerjasama dengan National Library Board of Singapore pada tahun 2012. Selanjutnya, *myLibrary* didirikan di Sutera Mall, kerja sama secara *corporate social responsibility* (CSR) dari pihak swasta dengan pemerintah, yaitu Tanah Sutera Devt. Sdn. Bhd. and Cybarian Ventures Pte Ltd. Perpustakaan mal di Malaysia menjadi contoh bentuk kerja sama hasil CSR yang berupaya untuk memajukan budaya baca bagi masyarakat Malaysia.

3.3 Perpustakaan Mal Wilayah Thailand

Pemerintah Thailand sudah mulai menggalakkan promosi membaca sejak tahun 2009 dan ditanggapi positif oleh masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan adanya program pemerintah, yaitu menjadikan program satu dekade membaca sebagai agenda nasional dari tahun 2009-2018. Kebijakan ini membangkitkan semangat perpustakaan umum untuk berkembang secara kreatif dan inovatif. Pada tahun 2013, UNESCO menetapkan Bangkok sebagai *World Book Capital 2013* sehingga promosi membaca kepada masyarakat semakin meningkat. Pada 24 Januari 2005, *Thailand Knowledge Park* (TK Park) dibentuk dengan konsep percobaan untuk merespon masalah kegiatan membaca di perpustakaan sebagai bentuk *learning society*. TK Park yang bertempat di Central World ini dengan dukungan pemerintah berkembang menjadi *living library* dalam bentuk taman pengetahuan dan sangat ditanggapi positif oleh masyarakat.

3.4 Perpustakaan Mal Wilayah Indonesia

Dalam rangka meningkatkan minat baca masyarakat di Indonesia, pemerintah mendirikan pusat-pusat baca, seperti Taman Bacaan Masyarakat (TBM). Program ini sebenarnya telah dirintis oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan sejak tahun 1950-an dengan program kegiatan Taman Pustaka Rakyat (TPR) yang kemudian diperbarui menjadi TBM pada tahun 1992/1993. Tujuan program ini adalah mewujudkan masyarakat gemar belajar (*learning society*) dengan terlebih dahulu menjadikan masyarakat gemar membaca (*reading society*) (Rachmiati, 2011).

TBM adalah lembaga yang menyediakan berbagai jenis bahan belajar yang dibutuhkan oleh masyarakat (Depdiknas, 2008 dalam Rachmiati, 2011). Sementara itu, sesuai dengan Pedoman Penyelenggaraan Taman Bacaan Masyarakat (Direktorat Pendidikan Masyarakat, 2011: 9), definisi TBM merupakan sebuah tempat yang didirikan dan dikelola oleh masyarakat maupun pemerintah untuk memberikan layanan bahan bacaan bagi masyarakat sebagai sarana pembelajaran seumur hidup untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, dapat diperoleh pemahaman bahwa TBM merupakan suatu wadah bagi masyarakat informasi (*information society*) untuk

melakukan pembelajaran seumur hidup dalam menyalurkan kegemaran akan kegiatan membaca. Untuk itu, lokasi TBM yang memenuhi unsur kemudahan jangkauan masyarakat luas, salah satunya adalah pusat perbelanjaan atau mal, yang disebut dengan istilah TBM@Mall. Program ini menjadi target Kementerian Pendidikan Nasional (Kemdiknas) tahun 2010 dengan mendirikan 23 TBM@Mall yang tersebar di beberapa kota besar di Indonesia, yaitu Jakarta, Bandung, Surabaya, Makassar, dan lain-lain.

Pada penelitian yang mengangkat mengenai evaluasi terhadap layanan TBM@Mall di Jakarta diperoleh hasil bahwa koleksi yang dimiliki cukup membantu pengguna serta layanan yang diberikan dinilai baik oleh pengguna terutama mahasiswa (Ariowibowo, 2012 dan Humaisa, 2013). TBM@Mall merupakan sebuah taman bacaan untuk masyarakat yang mirip perpustakaan, tetapi memiliki konsep lebih dengan mendatangkan suasana rekreatif (Rachmiati, 2011).

Sejauh ini, TBM yang ada di lingkungan masyarakat belum dimanfaatkan secara maksimal dan optimal karena hanya digunakan untuk membaca dan meminjam buku saja (42%). Hal ini disebabkan karena pengelolaan sebagian TBM kurang maksimal dan motivasi masyarakat untuk berkunjung pun berkurang (20 - 30 orang/hari). Oleh karena itu, kegiatan pengelolaan TBM sebagai penyelenggara pendidikan non-formal perlu mengupayakan penyampaian informasi dalam manajemen organisasi dan peningkatan kompetensi pengelola TBM (Nugroho & Maureen, 2012). Hal ini perlu diperhatikan karena telah disampaikan dalam Petunjuk Tennis Pengajuan dan Pengelolaan Bantuan Taman Bacaan Masyarakat Ruang Publik (2012) bahwa kriteria layanan TBM@Mall yang inovatif dan kreatif adalah perlu mengenali pengguna dan berbagai kebutuhannya, mensosialisasikan TBM kepada masyarakat, membentuk kelompok sasaran, memfasilitasi layanan bimbingan kemampuan membaca serta menyelenggarakan kegiatan kompetitif seperti perlombaan maupun diskusi untuk meningkatkan kebermanfaatan TBM bagi masyarakat.

Adapun kajian terkini yang membahas *shopping-mall library* di Asia Tenggara telah dirangkum dalam Tabel 1.

Tabel 1. *Shopping-Mall Library* di Asia Tenggara berdasarkan *The Customer-Focused Library* (Matthews, 2009)

<i>Shopping-Mall Library</i> <i>Costumer-Focused Library</i>	Singapura (Library@Orchard) Orchard	Malaysia (Library@Suria) Kinabalu	Thailand (TK Park) Pathum Wan	Indonesia (TBM@Mall) Blok M
<i>Release date / Program administrator</i>	October 21 st , 1999 by Minister of Information and the Arts (renovated and opened at October 23 rd , 2014 by Minister for Communications and Information)	February 1 st , 2012 by Sabah State Library	January 24 th , 2549/2006 or June 18 th , 2547/2004 by Ministry of Education and Office of Knowledge Management and Organizational Development	Mei 2 nd , 2010 by Ministry of Education and public figure like Dina Mariana, Andi F. Noya, Rieke Dyah Pitaloka and Dewi Hughes (with @American)
<i>Vision and Mission</i>	Bring library to the people	<ul style="list-style-type: none"> - A vibrant info-hub space for reading and learning. - To bring to the people, reliable 	<ul style="list-style-type: none"> - To develop knowledge, replicate the prototype Knowledge Park and promote the 	<ul style="list-style-type: none"> - To increase reading interest - To literate the society - To make TBM@Mall as forum for community learning

		<p>information and resources that will enhance the quality of their lives with dedicated staff, useful and current contents, comprehensive programmes, service and cutting-edge technology.</p>	<p>living libraries TK Park has established different types of “living libraries” in order to support creative public learning and reading habit according to the local needs across Thailand</p> <ul style="list-style-type: none"> - To develop prototype online learning community or Digital TK at www.tkpark.or.th - To develop prototype activities for creative public learning - To help create learning society in Thailand 	
<p><i>It's All About the Customer</i></p>	<p>User: who are interested in design, lifestyle and applied arts.</p>	<p>User: communities, groups and all ages</p>	<p>User: children, youth, adult</p> <p>For master learning center that promotes reading and learning (live long learning) to developing skills of thinking which will lead to creative learning society for children and youth</p>	<p>User: children, youth, adult</p>
<p><i>Library as Place</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Library@Orchard at Orchard Road. (1700 sq m.). - Library@Esplanade at Esplanade Mall. (2308 sq m). September 12th, 2002 by Minister of State for Transport and Information, Communication and the Arts. Musics, dance, theatre and film collection (110.000 v.). Varying level users interest in the performance art. - Library@Chinatown at Chinatown Point Mall. (1000 sq m.). January 31st, 2013. By Minister of Culture, Community and Youth. (44.000 v.). For arts and 	<ul style="list-style-type: none"> - Library@Suria at Suria Sabah Shopping Mall, Kinabalu by Sabah State Library. (6000 sq ft). - MyLibrary - Vibrant info-hub space for reading and learning at Sutera Mall4th floor (CSR) by Tanah Sutera Devt. Sdn. Bhd. and Cybarian Ventures Pte Ltd. 	<p>TK Park - Live library at Central World 8th floor. (4000 sq m.) Inspired by Bpi Public Information Library (Bibliothèque publique d'information); Pompidou center, France; Library Learning Information, UK; Sendai Mediatheque, Japan; Jurong Regional Library and Library@Orchard, Singapore</p>	<ul style="list-style-type: none"> - TBM@Blok M Mall (158.55 m²). (3000 v.) - TBM@Plaza Semanggi (53,25 m²). January 26th, 2012. - TBM@Pejaten Village. (3000 v.) - TBM@Depok Town Square - TBM@Carrefour Serang. Mei 2nd, 2010. - TBM@Cibubur Junction - TBM@Bogor Trade Mall. April 2012. - TBM@Bandung Indah Plaza - TBM@Mall Papuma Roxy Jember - TBM@Kapas Krampung Plaza Surabaya - TBM@Mall Royal Plaza Surabaya. December 22nd, 2010. - TBM@City of Tomorrow Surabaya (closed) - Etc.

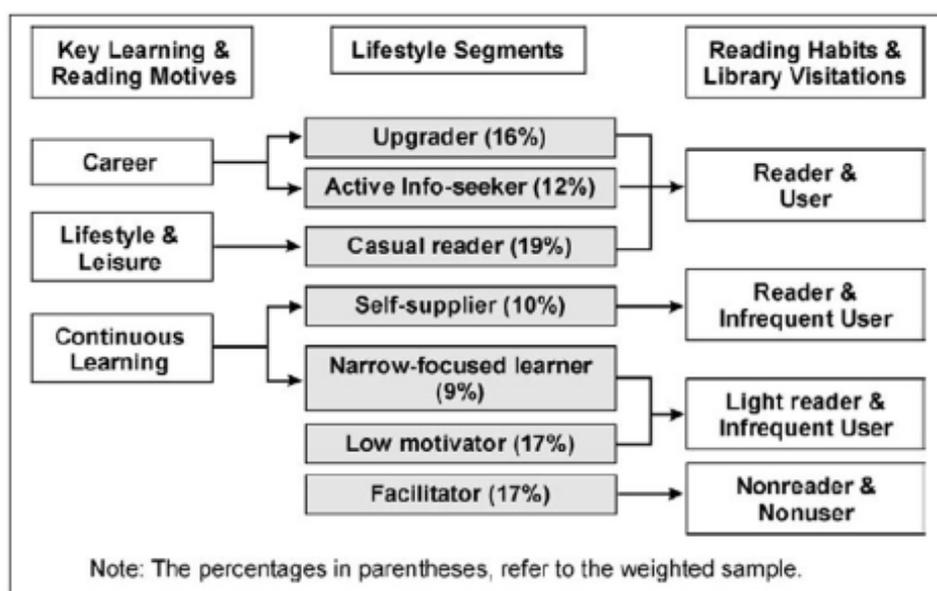
	<p>cultural enthusiasts who are keen to learn more about Chinese arts and culture.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jurong West at Jurong Point. March 22nd, 1996. - Choa Chu Kang at Lot One Shopper's Mall. February 22nd, 1997. - Cheng San at NTUC Hougang Mall. March 6th, 1997. - Bukit Panjang at Bukit Panjang Plaza. April 4th, 1998. - Bukit Batok at West Mall. November 21st, 1998. - Sembawang at Sun Plaza. August 11th, 2000 - Pasir Ris at White Sands. October 6th, 2000. - Sengkang at Compass Point. November 30th, 2002. 			
<i>The Library Collection</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Fiction and non-fiction titles, magazines and audio-visual materials - eNewspapers, eBooks and eMagazines - 100.000 v. collection 	<ul style="list-style-type: none"> - Reference - Multimedia - 30.000 general collections 	<ul style="list-style-type: none"> - Books - Multimedia - 120.000 books with ± 1.360.434 loan collection in 8 years 	<ul style="list-style-type: none"> - Fiction and non-fictions - 3000 collections
<i>Library Services</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Digital library guides - Monthly resident-maker sessions - Quick reads stations - Talks and workshops - Exhibition and display 	<ul style="list-style-type: none"> - Reference and information services - Basic lending library services - Library services - Multi-media services - Adult member services - Youths member services - Children's services 	-	-
<i>Information Technology</i>	<p>Bookdrop www.nlb.gov.sg</p>	<p>www.ssl.sabah.gov.my www.mylibrary.my</p>	www.tkpark.or.th	-
<i>Innovation</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Program zones: make, imagine this, imagine that - "Village" or special room for music, dance, theatre and film. 	-	<ul style="list-style-type: none"> - Quiet Room - Music Room - TK Birth - Knowledge park at provincial level - Living library at School 	-

Release date/Program administrator. *Shopping-mall library* di Singapura didasarkan pada rintisan program dengan konsep perpustakaan “*Totally DIY: Do-it-yourself*” yang dibentuk pada tahun 1995. Hal ini tercetus karena NLB Singapura ingin memperkenalkan jenis layanan perpustakaan baru yang fokus pada rekreasi, namun terkendala oleh lamanya waktu layanan karena masih bersifat manual. Oleh sebab itu, pada tahun 1998 Singapura mengadopsi sistem otomasi perpustakaan berbasis RFID dan layanan mandiri (*self-service*) yang sejalan dengan konsep “*Totally DIY: Do-it-yourself*” tersebut. Untuk efektivitas anggaran maupun manajemen, Layanan mandiri ini banyak diterapkan pada *shopping-mall library* di Singapura untuk mengefektifkan anggaran dan manajemen (Ngian Lek Choh, 2003). Pada tanggal 21 Oktober 1999, dibentuklah *shopping-mall library* di Orchard dengan nama “Library@Orchard” oleh Minister of Information and the Arts yang membawahi langsung National Library Board Singapura sesuai dengan rekomendasi program Library 2000 (Ngian Lek Choh, 1997). Sementara itu, *shopping-mall library* di Malaysia, yaitu Library@Suria didirikan oleh Sabah State Library dan bekerja sama dengan National Library Board of Singapore pada tahun 2012. Konsep di perpustakaan ini pun berkembang seiring inovasi dalam pemenuhan kebutuhan pengguna perpustakaan, yang hal ini didukung oleh program CSR dari beberapa perusahaan di Malaysia (Badri, 2011). TK-Park didirikan pada tanggal 24 Juni 2006/2549 oleh *Ministry of Education dan Office of Knowledge Management and Organizational Development*. Adapun TBM@Mall dicetuskan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI pada tanggal 2 Mei 2010 bekerja sama dengan *public figure*, seperti Dina Mariana, Andi F. Noya, Rieke Dyah Pitaloka, dan Dewi Hughes bersama @America.

Vision and Mission. Visi dan misi suatu lembaga merupakan dasar dalam melaksanakan kegiatan dan mencapai tujuan dari lembaga tersebut. Perpustakaan mal di Singapura mencetuskan konsep “*bring library to the people*” sebagai bentuk promosi budaya membaca dan pembelajaran, serta peningkatan aksesibilitas masyarakat. Di Malaysia, seiring dengan maraknya budaya baca pada komunitas masyarakat, Sutera Mall Library mengeluarkan konsep “*vibrant info-hub space for reading and learning*”, yaitu semua informasi dan layanan perpustakaan ini dapat diakses oleh semua orang. Sama halnya di Thailand, pembentukan TK Park dilakukan atas dasar usaha untuk mengembangkan ilmu pengetahuan secara menyeluruh pada masyarakat Thailand, pembentukan prototipe *online* serta kegiatan kreatif yang membantu membentuk gaya “masyarakat pembelajar” di Thailand. Indonesia juga mendukung penuh program seperti ini dengan mendirikan TBM@Mall yang memiliki tujuan untuk meningkatkan minat baca dan literasi masyarakat serta membuat forum komunitas pembelajar di Indonesia.

It's All About the Customer. Fokus penting dari suatu organisasi adalah penggunanya. Perpustakaan tentunya juga akan selalu menyediakan layanan kepada pengguna perpustakaan. Pengembangan perpustakaan perlu dilakukan dengan mempertimbangan aspek perencanaan yang disesuaikan dengan kebutuhan layanan maupun fasilitas bagi pengguna. Gambar 1 menampilkan bentuk identifikasi terkait latar belakang seseorang menggunakan perpustakaan yang berdampak pada kebiasaan membaca dan frekuensi kunjungan ke perpustakaan. Perpustakaan mal mengadopsi segmentasi ini dengan membuat gaya perpustakaan yang unik. Seperti di Singapura, mengumpulkan

data survei dan menghasilkan jenis karakteristik pengguna yang didasarkan pada perbedaan gaya hidup serta gaya belajar (Matthews, 2009). Dari survei terhadap gaya hidup tersebut, National Library di Singapura mendefinisikan pengguna perpustakaan mal sebagai individu yang tertarik pada seni desain, *lifestyle*, serta seni terapan. Di Malaysia, memfokuskan pengguna perpustakaan lebih umum, yaitu pada komunitas, kelompok, dan semua kalangan umur. Sama halnya di Thailand dan di Indonesia, konsep perpustakaan di mal ditujukan untuk semua kalangan umur, baik anak-anak, remaja maupun dewasa. Hal ini dilakukan sebagai bentuk promosi pembelajaran seumur hidup dan pengembangan kemampuan berpikir kreatif di lingkungan masyarakat.



Gambar 1. Summary findings of the seven segments (Matthews, 2009)

Library as Place. Perpustakaan umum dibangun dengan prinsip melayani masyarakat pengguna secara keseluruhan. Opsi lain yang terkait dengan jenis perpustakaan umum adalah perpustakaan yang fokus pada keunikan atau populasi/komunitas. Opsi ini didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan populasi dengan segmentasi yang berbeda. Gambar 2 menunjukkan komponen *library experience* dan menghasilkan segmentasi kebutuhan setiap karakter pengguna perpustakaan serta cara memenuhi kebutuhan tersebut. *National Library Board* di Singapura bertanggung jawab terhadap beroperasinya perpustakaan umum, perpustakaan komunitas, perpustakaan pemerintah, dan perpustakaan universitas. Konsep *outside-in* menjadi pelopor terbentuknya program *Library 2000* dan *Library 2010*. Perpustakaan sebagai tempat ini memfokuskan pada layanan yang memberikan kenyamanan, mudah diakses, mudah didapat, dan bermanfaat. Peningkatan perpustakaan dilakukan dengan pengembangan konten koleksi, konsep layanan, pengguna perpustakaan, dan infrastruktur.

Di Singapura terdapat sekitar 11 perpustakaan mal yang dibangun untuk mendukung *library as place* ini. Konsepnya bermacam-macam, seperti *Library@Esplanade* yang berfokus pada berbagai tingkatan dan jenis koleksi seni; *Library@Chinatown* yang berfokus pada seni dan kebudayaan Cina; dan perpustakaan mal di berbagai daerah lainnya di Singapura. Malaysia

mengusung konsep *MyLibrary* yang membuat perpustakaan sebagai tempat membaca dan belajar bagi semua kalangan. TK-Park bertempat di Central World dibuat dengan desain dan sistem modern sehingga membuat pengguna perpustakaan, mulai dari anak-anak hingga dewasa, betah menghabiskan waktu untuk belajar dan membaca. Konsep di TK-Park terinspirasi dari gabungan beberapa desain perpustakaan, seperti Bpi Public Information Library di Prancis, Library Learning Center di UK, Sendai Mediatheque di Jepang, Jurong Regional Library, dan Library@Orchard di Singapura. Di Indonesia, perpustakaan di mal dikenal dengan sebutan TBM@Mall. Sejak tahun 2010, program TBM@Mall dikembangkan oleh komunitas bekerja sama dengan pemerintah untuk meningkatkan literasi dan minat baca masyarakat. TBM@Mall berada di kota-kota besar, seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, dan Makassar.



Gambar 2. Komponen *library experience* (Matthews, 2009)

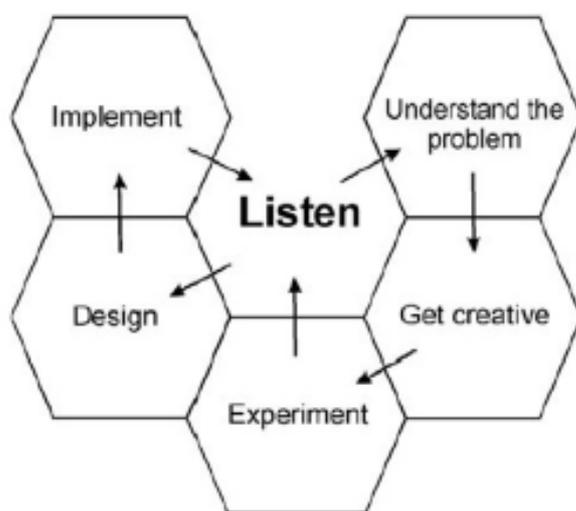
The Library Collection. Perpustakaan yang berfokus pada pengguna perlu menelusur pengalaman mereka saat mengunjungi dan mengakses koleksi di perpustakaan. Hal ini diperlukan untuk mengetahui kesulitan pengguna saat menelusur atau ragam koleksi yang kurang sesuai dengan kebutuhan. Ezra Schwartz menemukan masalah umum terkait koleksi perpustakaan dan menyebutnya “*iceberg problem*”. Seperti *iceberg* atau bongkahan es, koleksi perpustakaan banyak yang tidak terakses oleh pengguna karena masalah penyimpanan di rak dan temu-kembali. Gaya penyimpanan koleksi di rak yang kaku perlu disesuaikan dan lebih inovatif, antara lain menggunakan metode *merchandising* dan *display organizing* (Matthews, 2009). Jenis koleksi perpustakaan mal, baik di Singapura, Malaysia, Thailand, maupun Indonesia hampir sama dalam penyediaannya, namun berbeda dalam segi tampilan. Di Singapura, Malaysia, dan Thailand koleksi perpustakaan beragam untuk semua kalangan dan lebih banyak berbentuk digital yang berjumlah ±100.000 eksemplar. Sementara itu, di Indonesia koleksi perpustakaan yang dimiliki masih bersifat umum dan lebih ditujukan untuk kalangan anak-anak dan remaja dengan jumlah ±3.000 eksemplar.

Library Services. Pelayanan di perpustakaan perlu menawarkan kenyamanan membaca bagi pengguna. Tantangan saat ini adalah mengembangkan perpustakaan dengan konsep *outside-in* (fokus pada pengguna), yaitu perlunya mendengarkan pengguna, menanyakan pengguna terkait informasi, selalu siap melayani pengguna dalam berbagai kasus, mengerti kebutuhan pengguna yang beragam, memberi kejutan dan menyenangkan pengguna, diingat/berkesan, responsif, dan membuat *brand* perpustakaan (Matthews, 2009). Kajian terkini yang mencatat mengenai jenis

layanan inovatif secara spesifik terkait perpustakaan mal hanya tersedia di Singapura dan Malaysia. Adapun, jenis layanan perpustakaan mal di Thailand dan Indonesia dapat dianggap menggunakan layanan umum, seperti layanan sirkulasi, ruang baca, dan kegiatan umum di perpustakaan mal.

Information Technology. Seiring dengan perkembangan zaman, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) berkembang dengan cepat. Adopsi TIK ini segera diterapkan oleh berbagai macam pemberi jasa/layanan kepada masyarakat, termasuk di perpustakaan. Perpustakaan memiliki beragam koleksi yang perlu diolah sedemikian rupa agar dapat dilakukan temu-kembali oleh pengguna. Sistem informasi dan komputer membuat proses temu-kembali ini semakin mudah dan efisien. Sistem ini umumnya disebut *Online Public Access Catalogue (OPAC)*. Perpustakaan mal dengan koleksi yang beragam, walaupun tidak sebanyak perpustakaan umum atau perguruan tinggi, tetap memerlukan OPAC. Katalog *online* umumnya ditampilkan di *website* resmi perpustakaan. Katalog *online* di Singapura dapat diakses melalui *website* resmi National Library Board of Singapore, sedangkan di Malaysia dapat dilihat di *website* resmi MyLibrary dan Suria Sabah Library. TK-Park juga memiliki *website* resmi yang memuat ragam koleksi dan layanan yang dapat dimanfaatkan pengguna perpustakaan. Sayangnya, di Indonesia sampai saat ini belum ada *website* resmi yang mencantumkan koleksi dan layanan TBM@Mall secara *online*.

Innovation. Menjadi perpustakaan yang fokus pada pengguna tidak mudah dilakukan jika tidak memiliki visi dan misi perubahan. Implementasi perubahan akan tercapai jika semua unsur organisasi dari atas hingga bawah (*top-to-bottom*) memiliki tujuan yang sama. Organisasi juga perlu melakukan refleksi untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan yang dilihat oleh pengguna, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3. Gambar 3 menunjukkan bahwa pusat dari segala konsep adalah “mendengarkan” pengguna. Jika perpustakaan ingin melakukan inovasi dan uji-coba kegiatan baru bagi pengguna, diperlukan daya kreativitas sesuai tingkatannya. Perpustakaan mal sangat tergantung pada opini penggunanya. Di Singapura dan Thailand, inovasi kegiatan di perpustakaan mal sangat beragam, baik dari segi fasilitas berbasis teknologi terkini maupun *event*. Sementara itu, inovasi kegiatan perpustakaan mal di Malaysia dan Indonesia terbatas pada program literasi dan peningkatan minat baca kepada masyarakat yang dilakukan oleh beberapa komunitas.



Gambar 3. Siklus inovasi (Matthews, 2009)

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan diketahui bahwa *shopping-mall library* yang ada di empat negara di Asia Tenggara sudah berjalan dan terus mengembangkan layanannya, walaupun di Indonesia masih memiliki beberapa kendala terkait dukungan sumber daya. Namun, di negara Asia Tenggara lainnya, seperti Singapura, Malaysia, dan Thailand, manajemen perpustakaan mal berjalan dan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat di sekitarnya, bahkan menjadi daya tarik wisata. Adapun kesimpulan yang didapatkan dari berbagai hasil studi literatur adalah pengelola perpustakaan mal perlu memperhatikan: 1) perencanaan yang matang dalam mendirikan perpustakaan mal, seperti yang dituangkan dalam *Library 2000* dan *Library 2010 vision* oleh Singapura; 2) bekerja sama dengan pemerintah dan swasta dalam bentuk *corporate social responsibility* (CSR); 3) fasilitas (desain interior dan perangkat elektronik) disesuaikan dengan kebutuhan pengguna; 4) koleksi dan program perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna; 5) sumber daya manusia yang berkompeten untuk mengelola perpustakaan mal; 6) aksesibilitas pengguna (untuk *costumer-focused library* dan *disable user*); serta 7) sosialisasi dan promosi (bisa berbentuk tujuan wisata, seperti di Thailand).

DAFTAR PUSTAKA

- Ariowibowo, Bagus. 2012. "Penerapan Program TBM Ruang Publik: Studi Kasus di Dua TBM@Mall". *Skripsi*. Depok: Universitas Indonesia.
- Badri, M. 2011. "Menggali CSR untuk Perpustakaan". *Riau Pos*. 2 June (<http://ruangdosen.wordpress.com/2011/06/15/menggali-csr-untuk-perusahaan/>), diakses 18 September 2015).
- Balamurugan, A. 2005. "Shopping Mall Libraries". ([http://eresources.nlb.gov.sg/infopedia/articles/SIP_705_2005-01-20.html?s=mall library](http://eresources.nlb.gov.sg/infopedia/articles/SIP_705_2005-01-20.html?s=mall%20library)). diakses 18 September 2015).
- Blankinship, D. G. 2005. Let's Go To The Mall: Thinking Outside The Neighborhood Branch, Libraries In Malls Make For Happy Partnerships And Patrons. *Library Journal*, 130 (2): 44.
- Budiman, Arief. 2012. "Model Pengelolaan TBM@Mall dalam Menumbuhkan Minat Baca Bagi Pengguna". *Skripsi*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2011. Pedoman Pengelolaan Taman Bacaan Masyarakat (TBM). Jakarta: Direktorat Pendidikan Masyarakat.
- Godfrey's Associates Inc. 2010. Library Facilities Study: Alternative Library Facility Models. 1–18.
- Humaisa, Happy. 2013. "Evaluasi Layanan Taman Bacaan Masyarakat @ Mall: Blok M Mall, Pejaten Village Dan Plaza Semanggi". *Skripsi*. Depok: Universitas Indonesia.
- Katz, J. E., & Rice, R. E. 2009. Public Views of Mobile Medical Devices and Services: a US National Survey of Consumer Sentiments Towards RFID Healthcare Technology. *International Journal of Medical Informatics*, 78: 104–114.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2012. Petunjuk Tennis Pengajuan dan Pengelolaan Bantuan Taman Bacaan Masyarakat Ruang Publik. Jakarta.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. 2015. Petunjuk Teknis Tata Cara Memperoleh Bantuan Sarana Taman Bacaan Masyarakat. Jakarta.
- Matthews, J. R. 2009. *The Customer-Focused Library: Re-Inventing The Public Library From The Outside-in*. California: ABC-CLIO, LLC.
- National Library Board. 2015. "Library@Chinatown". (<http://www.nlb.gov.sg/Portals/0/library/documents/librarychinatown%20-%20Fact%20Sheet.pdf>), diakses 18 September 2015).
- National Library Board. 2015. "Library@Esplanade". (<http://www.nlb.gov.sg/Portals/0/library/documents/librariesplanade%20-%20Fact%20Sheet.pdf>), diakses 18 September 2015).
- National Library Board. 2015. "Library@Orchard". (<http://www.nlb.gov.sg/Portals/0/library/gallery/Orchard/library@orchard%20-%20Fact%20Sheet.pdf>), diakses 18 September 2015).
- Ngian Lek Choh. 2003. A Totally Do-It-Yourself Library Without a Library Customer Service Desk: the Singapore experience. *IFLA Journal*, 29: 298–300.
- Ngian Lek Choh. 2003. Library 2000 : Its Impact on the National Library of Singapore. *IFLA Journal*, 23:

120-123.

- Nugroho, F. & Maureen, I. Y. 2012. Pengelolaan Taman Bacaan Masyarakat Sebagai Penyelenggaraan Pendidikan Nonformal di Lingkungan Masyarakat Rusun Bangunrejo Surabaya. *Jurnal Mahasiswa Teknologi Pendidikan*, 1(2).
- Park Sung Jae. 2012. Measuring Public Library Accessibility: a Case Study Using GIS. *Library & Information Science Research*, 34:13-21.
- Pusat Bahasa Depdiknas. "KBBI Daring". Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional. (<http://badanbahasa.kemdikbud.go.id/kbbi/index.php>, diakses 18 September 2015).
- Rachmiati, Mia. 2011. TBM@Mall: Gagasan Meningkatkan Minat Baca Masyarakat. Bandung: PP-PNF Regional I Jayagiri.
- Redaksi Dunia Perpustakaan. 2010. Kemendiknas Targetkan 561 TBM di 23 Mal. (<http://duniaperpustakaan.com/kemendiknas-targetkan-561-tbm-di-23-mall/>, diakses 18 September 2015).
- Tan, G., & Foo, S. 2006. Realising Its Future Through Collaboration With Government, Industry and Community: The Experience of Singapore's National Library Board. *Journal of Library and Information Science*, 32(1): 34-42.

