

Tingkat Pemanfaatan Layanan Booking Book di Perpustakaan Universitas Syiah Kuala

Oleh:

Yuliana dan Misriati

UPT Perpustakaan Universitas Syiah Kuala

e-mail: misria29@gmail.com

ABSTRAK

Dalam meningkatkan kepuasan pemustaka selama pandemi covid 19 perpustakaan USK tetap memberikan layanan yang prima bagi pemustaka. Saat pandemi covid melanda maka akses masuk ke perpustakaan dibatasi untuk menghindari meningkatnya covid 19, maka dibuatlah salah satu aplikasi booking book untuk pemustaka yang ingin meminjam koleksi buku yang ada di perpustakaan. Pemustaka yang sudah membooking buku dapat langsung meminjam buku yang sudah disiapkan oleh petugas bagian layanan booking book. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2021, data yang diambil adalah dengan menganalisis data lime survey yang diisi oleh pemustaka selama tahun 2021, dimana hasilnya menunjukkan bahwa penilaian terhadap pemanfaatan aplikasi booking book sangat membantu pemustaka dengan rata-rata jawaban sangat setuju 564 orang, setuju 616 orang, kurang setuju 93 orang, tidak setuju 15 orang, dan sangat tidak setuju 64 orang. Berarti dapat disimpulkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi booking book selama pandemi covid 19 sangat membantu pemustaka dalam mencari judul informasi buku yang hendak dipinjam.

Kata Kunci: Booking book, Kepuasan Pemustaka, Layanan Online

ABSTRACT

In increasing user satisfaction during the COVID-19 pandemic, the USK library continues to provide excellent service for users. When the covid pandemic hit, access to the library was limited to avoid the increase in covid 19, so a booking book application was made for

users who wanted to borrow a collection of books in the library. Readers who have already booked books can directly borrow books that have been prepared by the booking book service officer. This research was conducted in 2021, the data taken was by analyzing the lime survey data filled out by users during 2021, where the results showed that the assessment of the use of the booking book application was very helpful for users with an average answer of 564 people strongly agreeing, 616 people agreeing. 93 people disagree, 15 people disagree, and 64 people strongly disagree. This means that it can be concluded that the level of utilization of the booking book application during the covid 19 pandemic is very helpful for users in finding the title of the book information that they want to borrow.

Keywords: *Booking book, User Satisfaction, Online Service*

A. Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan sebuah sarana pendidikan yang berfungsi untuk menyelenggarakan pendidikan tinggi, salah satu fungsinya adalah untuk mengembangkan kemampuan dan membentuk karakter bangsa yang bermartabat dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Mengingat hal tersebut maka sebuah perguruan tinggi selayaknya menjadi lembaga yang terdepan dengan pemikiran yang inovatif dan kreatif dalam meningkatkan mutu dan kualitasnya, untuk mewujudkan hal tersebut perlu didukung oleh fasilitas pendukung yang baik, salah satunya adalah tersedianya perpustakaan.

Keberadaan perpustakaan yang baik pada sebuah perguruan tinggi merupakan hal yang tidak dapat dikesampingkan, karena dengan adanya perpustakaan maka perguruan tinggi dapat menjalankan tri dharma nya dalam hal pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat, dalam hal ini yang menjadi salah satu tolak ukur sebagai suatu acuan sebuah perpustakaan adalah pada layanan perpustakaan.

Sebagaimana disebutkan dalam (Undang-Undang Republik No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada Bab I dalam pasal 1 ayat (1) dinyatakan bahwa: Perpustakaan merupakan satu lembaga atau intitusi pengelola koleksi karya tulis,karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesioanal dengan system yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka (Keuangan, 2014)¹.

Berdasarkan undang-undang tersebut perpustakaan hendaknya dapat melayani apa yang di minta oleh pengguna secara cepat dan tepat. Layanan secara cepat artinya layanan yang dikerjakan secara waktu cepat, sedangkan layanan secara tepat adalah dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunaanya secara tepat sesuai dengan kebutuhannya. Tercapainya kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan utama yang ingin dicapai oleh setiap instansi, karena dengan terciptanya kepuasan pelanggan ini diharapkan konsumen tersebut akan loyal dalam menggunakan produk jasa yang di berikan oleh instansi tersebut.

Ketika wabah pandemi Covid-19 melanda Indonesia yang berimbas pada berbagai sektor diantaranya sektor pendidikan dimana dibatasinya jam layanan untuk menghindari terjadinya kerumunan, untuk menghindari hal tersebut UPT perpustakaan universitas syiah kuala yang merupakan salah satu layanan publik juga harus melakukan pembatasan interaksi antar pemustaka dan sistem layananpun beralih dari tatap muka ke layanan online.

Layanan perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna sehingga tercapai suatu kepuasan bagi pemustaka. Kepuasan pemustaka adalah tujuan utama pelayanan perpustakaan, ketika pemustaka merasa puas atas pelayanan yang diterima, maka besar kemungkinan mereka akan kembali lagi untuk memanfaatkan jasa pelayanan yang tersedia dan mereka juga akan merekomendasikan kepada orang lain untuk juga memanfaatkan jasa pelayanan tersebut.

¹. Keuangan, K. (2014). *PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24*.Hal.2

Kualitas layanan harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Lebih lanjut,(Tjiptono, 2012:310) kepuasan pelanggan juga berpotensi memberikan sejumlah manfaat spesifik, diantaranya :

1. Berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan,
2. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan, terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*,
3. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan, terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan,
4. Menekan volatilitas dan resiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan
5. Meningkatkan toleransi harga, terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok,
6. Menumbuhkan rekomendasi gethok tular positif;
7. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extension*, *brand extension*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan
8. Meningkatkan bargaining power relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.²

Perpustakaan USK selalu berupaya untuk melakukan hal yang dapat menunjang civitas akademika dalam memudahkan kegiatan proses belajar mengajar, salah satu cara dalam mendukung kegiatan tersebut adalah dengan mengoptimalkan layanan booking book online Services melalui Aplikasi UILIS mobile. Aplikasi uilis mobile yang di luncurkan oleh perpustakaan Universitas Syiah Kuala sendiri memiliki tagline “ Perpustakaan USK ada di genggamamu” dimana aplikasi ini telah diperbarui

² . Tjiptono, F. (2012). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.Hal.310

terakhir kali pada tanggal 25 Agustus 2019, versi 3.2.0 dengan penambahan fitur booking book.

Perpustakaan Universitas Syiah Kuala menggunakan layanan booking book dengan tujuan untuk memberikan kemudahan bagi pengguna perpustakaan dalam mendapatkan koleksi buku yang ingin dipinjam terutama pada masa pandemi yang dibatasinya jumlah kunjungan ke perpustakaan. Aplikasi *uilis mobile* tidak mengurangi fungsinya dalam memberikan informasi kepada pemustaka maka layananpun diprioritaskan dengan sistem online tentunya dengan berbagai pertimbangan. Layanan yang menjadi obsi peminjaman melalui akses online booking book merupakan satu-satunya jalan yang diupayakan oleh UPT perpustakaan USK pada saat pandemi dalam memenuhi kebutuhan civitas akademika guna memperlancar kegiatan proses belajar mengajar. Permasalahan seringkali muncul dalam usaha pemenuhan layanan booking book di perpustakaan baik itu dari pihak internal maupun eksternal. Dalam hal ini perpustakaan harus dapat menyelesaikan permasalahan demi kepuasan pemustaka. Ini sangat berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan prima sesuai dengan ISO 9001:2015 tentang pelayanan prima. Layanan prima dapat di berikan secara cepat dan tepat artinya layanan yang dikerjakan secara waktu cepat, sedangkan layanan secara tepat adalah dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunanya secara tepat sesuai dengan kebutuhannya.

Guna memudahkan pembahasan dan penyusunan dalam tulisan ini maka penulis merumuskan masalah. Masalah inti dalam tulisan ini adalah sejauh mana tingkat pemanfaatan aplikasi booking book pada perpustakaan Universitas Syiah Kuala selama pandemic covid 2021.

B. Metode Penelitian

Kajian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan melakukan survey yang objek kajian penelitiannya adalah mahasiswa yang menggunakan aplikasi booking book tahun 2021. Teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan jumlah mahasiswa yang menggunakan aplikasi booking book yang di ambil pada database perpustakaan. Data yang telah di dapat

dikelola terlebih dahulu yaitu dengan memasukkan ke dalam table Microsoft excel. Selanjutnya data tersebut akan diolah kembali dalam bentuk tabel selanjutnya dianalisis untuk mendapatkan hasil dari tujuan penelitian.

C. Tinjauan Pustaka

Beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian penulis sehingga bisa menjadi rujukan untuk melakukan penelitian ilmiah sederhana ini seperti dalam (Nafis, 2022),³ sebagai berikut:

1. Perubahan pola hidup masyarakat mengubah karakter kebutuhan informasi, pemustaka cenderung banyak membutuhkan informasi untuk mengimbangi aktivitasnya, tetapi waktu dan energi mereka terbatas dalam menelusuri informasi tersebut. Efisiensi dan efektivitas menjadi pertimbangan utama pemustaka dalam memenuhi informasi, sehingga konsep layanan informasi yang bersifat konvensional yang hanya menunggu pemustaka datang harus di kembangkan ke arah lebih baik dengan mengembangkan pelayanan berbasis web (Rahmah, 2018)⁴.
2. Perkembangan aplikasi mobile yang semakin pesat telah banyak berpengaruh terhadap kemudahan serta kecepatan dalam mencari dan mendapatkan informasi bagi para penggunanya. Pengguna aplikasi mobile mempunyai karakteristik yang lebih sering bergerak artinya memungkinkan penggunanya untuk melakukan kegiatan lainnya ketika mengakses aplikasi tersebut. Oleh karena itu perkembangan teknologi pada aplikasi mobile sangatlah cepat. Android menjadi salah satu bagian dalam penting perkembangan aplikasi mobile.

³. Nafis, B. (2022). Mewujudkan Layanan Prima di Era Pandemi COVID-19 Melalui Pemanfaatan Fitur Booking Book. *Media Pustakawan*, 29(1).Hal.3

⁴. Rahmah, E. (2018). Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi. *Prenada Media Group*

Android secara umum dikenal sebagai sistem operasi mobile open-source berbasis Linux. Android pertama kali dikembangkan oleh perusahaan telepon selular yang berlokasi di California, AS yaitu bernama Android Inc sejak tahun 2000 . Ryan Aulia, (2019)⁵

Selaras dengan (Supranto, 2006) menyebutkan jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja tidak berwujud dan cepat hilang serta lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam pelayanan jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak terlalu menyadarinya. Jasa bukan merupakan barang, jasa merupakan suatu proses atau aktivitas yang tidak terwujud. Kondisi cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat bergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen. Sehingga pelayanan jasa adalah kegiatan interaksi antara pihak pelanggan dan penyedia pelayanan yang diberikan dengan cara membantu yang dibutuhkan pelanggan yang sifatnya tidak terwujud atau bukan berupa barang.⁶

Dalam hal ini Perpustakaan USK selalu berupaya meningkatkan sistem layanannya dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, sistem layanan yang di maksud adalah layanan online. Layanan online adalah layanan yang dilakukan dengan bantuan teknologi internet, dimana layanan ini memungkinkan berbagai jenis urusan bisa selesai dengan mudah tanpa harus bertatap muka dengan petugas. Semua bisa berjalan dengan cepat dan realtime. Layanan online (*online service*) adalah bisnis yang menyediakan beragam data yang ditransmisikan melalui saluran telekomunikasi

⁵ . Aulia, Ryan (2019) . Pengembangan Aplikasi Uilis Mobile Sebagai Sarana Pemesanan Buku di UPT Perpustakaan Universitas Syiah Kuala, <https://etd.unsyiah.ac.id/admin/view.php?fid=92126>

⁶ . Supranto. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Asdi Mahasatya. Hal.233

kepada para penggunanya. Layanan online menyediakan infrastruktur yang dapat di gunakan para penggunanya untuk saling berkomunikasi ,mengirim data menerima pesan *e-mail* atau berpartisipasi pada forum yang tersedia. Di samping itu, layanan dapat menghubungkan pengguna dengan informasi lain yang disediakan pihak lain.

Layanan online yang penulis maksudkan di sini adalah layanan booking book dimana pemustaka dapat memesan buku terlebih dahulu sebelum melakukan peminjaman keesokan harinya, layanan online ini tersedia pada sebuah fitur aplikasi uilis mobile. Uilis mobile adalah sebuah aplikasi yang diterbitkan oleh UPT. Perpustakaan USK guna memudahkan pengguna dalam mengakses ketersediaan informasi pada Perpustakaan USK khususnya dalam pencarian judul koleksi buku yang hendak di pinjam (Opac), setelah mendapatkan judul buku maka pemustaka dapat membooking langsung lewat aplikasi uilis mobile pada fitur booking book.

Aplikasi mobile (*Mobile Apps*) yaitu aplikasi yang dibuat untuk perangkat-perangkat bergerak (Mobile) seperti : Smartphone, SmartWatch, Tablet, dan lainnya. Perangkat lunak atau disebut juga software aplikasi merupakan hasil dari *pemrograman mobile* yang dirancang menggunakan bahasa pemrograman tertentu (Guntoro, 2021).⁷

Aplikasi mobile atau sering juga disingkat dengan istilah Mobile Apps adalah aplikasi dari sebuah perangkat lunak yang dalam pengoperasiannya dapat berjalan diperangkat mobile (Smartphone, Table, iPod, dll), dan memiliki sistem operasi yang mendukung perangkat lunak secara standalone. Maka aplikasi mobile dapat di artikan sebuah program aplikasi yang dapat dijalankan atau digunakan walaupun pengguna berpindah – pindah dari satu tempat ke tempat yang lain serta mempunyai ukuran yang kecil. Aplikasi mobile ini dapat di akses melalui perangkat nirkabel, pager, PDA, telepon seluler, smartphone, dan perangkat sejenisnya.

⁷. Guntoro. (2021). *Apa itu Aplikasi Mobile ? Inilah Ulasan Lengkapnya*. Badoy Studio. <https://badoystudio.com/aplikasi-mobile/> Hal.1

Dengan adanya aplikasi ini pemustaka sangat terbantu dalam penelusuran informasi koleksi yang di butuhkan sehingga tingkat pemanfaatan aplikasi uilis mobile ini sangat diminati pada saat pandemi covid -19.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001:710) Pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang artinya guna, faedah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan itu berarti suatu cara atau proses dalam hal memanfaatkan atau menggunakan suatu objek atau benda (Kebudayaan, 2001).⁸

Dengan demikian pemanfaatan diartikan suatu proses, cara dan perbuatan dalam menggunakan atau memanfaatkan suatu objek atau benda. Pemanfaatan booking book yang dimaksud adalah kegiatan menggunakan aplikasi booking book pada UILIS mobile untuk memesan judul buku yang ada di perpustakaan, booking book sebuah fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan untuk melancarkan proses pinjam meminjam koleksi di perpustakaan Universitas Syiah Kuala.

Berdasarkan kamus Inggris-Indonesia dalam (Rasyid, 2021) arti *booking* adalah pemesanan dan pembukuan. Arti kata ini memiliki arti yang berbeda sesuai kalimat yang mengikuti kata tersebut. Arti selanjutnya adalah *the act of a person who books* yang artinya tindakan orang yang memesan. Ini yang biasa sering kita gunakan dalam sehari hari, misal waktu tim kita ingin menyewa lapangan futsal, kita harus *membooking* terlebih dahulu sesuai jam yang diinginkan biasanya sehari sebelum digunakan.⁹

Menurut para ahli yang dikutip oleh Darmawan, dalam (Hermawan & Kurnia, 2014) adalah sebagai berikut :

⁸ . Kebudayaan, D. P. dan. (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.Hal.710

⁹ . Rasyid, I. (2021). *Arti Booking Adalah: 2 Definisi dan 4 Contoh Kalimat – Booking Artinya*. Pinhome Blog.
<https://www.pinhome.id/blog/arti-booking-adalah-2-definisi-dan-4-contoh-kalimat-booking-artinya/>

1. Pemesanan adalah penerimaan pesanan dari pelanggan terhadap suatu produk. Lanjutan dari pemesanan adalah pengiriman produk sampai ketangan pemesan dengan selamat.
2. Pemesanan dalam arti umum adalah perjanjian pemesanan tempat antara 2 (dua) pihak atau lebih, perjanjian pemesanan tempat tersebut dapat berupa perjanjian atas pemesanan suatu ruangan, kamar, tempat duduk dan lainnya, pada waktu tertentu dan disertai dengan produk jasanya. Produk jasa yang dimaksud adalah jasa yang ditawarkan pada perjanjian pemesanan tempat tersebut, seperti pada perusahaan penerbangan atau perusahaan pelayaran adalah perpindahan manusia atau benda dari satu titik (kota) ketitik (kota) lainnya.
3. Pemesanan adalah keseluruhan proses kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan inventory atau persediaan tempat pendistribusian produk dan catatan keseluruhan transaksi pemesanan tempat baik untuk penumpang maupun barang (cargo) .¹⁰

Booking book yang di maksudkan oleh penulis dalam makalah ini adalah pemesanan buku secara online oleh pemustaka yang ingin meminjam buku pada perpustakaan melalui sebuah aplikasi *UILIS mobile* yang di dalamnya ada sebuah fitur *booking book* yang disediakan oleh Perpustakaan USK.

E. Manfaat Layanan Booking Book

¹⁰ . Hermawan, I., & Kurnia, D. A. (2014). Sistem Informasi Pemesanan Paket Pengantin Berbasis WEB Pada Yuni Salon Duku Puntang Kabupaten Cirebon. *JurnalOnline ICT STMIK IKMI*, 12(2).hal.42

Peminjaman buku merupakan layanan yang paling utama dalam setiap perpustakaan. Seiring perkembangan informasi teknologi, peminjaman buku di UPT Perpustakaan USK juga mengalami kemajuan. Tahun 2021 untuk melakukan peminjaman koleksi buku teks di Perpustakaan USK bisa juga melalui pemesanan buku (*booking book*) terlebih dahulu dengan menggunakan aplikasi *UILIS mobile* dan melalui *website* <http://uilis.unsyiah.ac.id/opac>. Hal ini digunakan untuk memudahkan pemustaka agar lebih cepat menemukan bukunya, karena terkadang ketika pemustaka mencari buku langsung ke perpustakaan cenderung lebih lama karena buku yang mau dipinjam tersebut bisa jadi masih dalam peminjaman orang lain atau dalam perbaikan dan perawatan.

Unsyiah Integrated Library Information System (UILIS) hadir sebagai bentuk kemudahan teknologi di era digital ini. Apalagi selama pandemi gerak dan ruang civitas akademika Universitas Syiah Kuala sangatlah terbatas. Oleh karena itu *Uilis mobile* diharapkan mampu memudahkan mahasiswa dalam mengakses buku yang ada di UPT. Perpustakaan USK.

Booking book disebut juga pemesanan buku yang ingin di pinjam sebelum melakukan peminjaman langsung ke perpustakaan dengan menggunakan Telepon Seluler yang terhubung ke internet mengenai buku yang direquest setelah melakukan penelusuran pada katalog online. Hal tersebut dilakukan tentunya untuk memudahkan pemustaka dalam mengetahui ada atau tidaknya ketersediaan koleksi buku yang diinginkan. Peminjaman koleksi buku di pesan terlebih dahulu oleh pemustaka melalui aplikasi *uilis mobile*, di mana aplikasi ini sangat membantu pemustaka dalam hal pencarian koleksi buku yang diinginkan dan aplikasi ini sangat bermanfaat bagi setiap pemustaka. Saat ini jumlah civitas akademika yang sudah menggunakan aplikasi *uilis mobile* sebanyak 4.272 pemustaka dan pengguna yang aktif sebanyak 2.242 pemustaka (wawancara dengan staf IT tanggal 10 Februari 2022).

Ada beberapa persyaratan dan ketentuan yang harus dipenuhi dalam menggunakan akses layanan *Booking Book Online services* pada UPT Perpustakaan USK:

1. Pengguna /pemustaka aktif : yaitu seluruh civitas akademika dilingkungan USK yang meliputi mahasiswa, dosen dan Staf/karyawan.
2. Pengguna /pemustaka yang tidak memiliki tanggungan buku yang belum dikembalikan atau buku yang sudah jatuh tempo tapi belum dikembalikan.
3. Batas booking untuk pinjaman buku maksimal 2 eksemplar dengan judul yang berbeda dalam satu hari dan bisa melakukan pembokingan peminjaman selanjutnya dengan hari yang berbeda dengan jumlah buku 2 judul lagi, total buku yang dipinjam maksimal 7 judul buku.
4. Batas waktu pengambilan buku maksimal 1 x 24 jam terhitung mulai melakukan booking, jika tidak diambil maka booking dinyatakan cancel (dibatalkan).
5. Batas waktu peminjaman 2 minggu dan bisa melakukan masa perpanjangan untuk 2 minggu lagi melalui aplikasi uilis Mobile.

Dibawah ini beberapa manfaat layanan booking book UPT Perpustakaan USK

1. Bisa di akses dimana saja, artinya pemustaka yang ingin mencari judul koleksi yang ada di perpustakaan bisa langsung mengakses aplikasi *booking book* di mana saja dia berada, baik, di kampus atau pun di luar kampus.
2. Jangkauan pengguna akan lebih besar, artinya jangkauan akses bagi pemustaka akan lebih besar dan bebas mau memilih judul koleksi yang diinginkan.
3. Proses transaksi akan berjalan dengan cepat, artinya pemustaka yang sudah membooking judul koleksi tidak perlu lagi mencari koleksi di rak buku dikarenakan buku yang telah dibooking sudah di siapkan oleh petugas bagian layanan *helpdesk*.
4. Membantu pemustaka dalam pencarian temu kembali informasi di perpustakaan secara tepat dan cepat(hemat waktu) artinya staff bagian layanan *helpdesk* akan mencari

judul koleksi yang di *booking* sesuai dengan nomor DDC yang tertera pada fitur *booking book*.

5. Dengan adanya aplikasi *booking book*, koleksi buku di rak tidak di acak-acak oleh pemustaka karena judul koleksi yang di *booking* diambil langsung oleh petugas yang sudah menghafal letak koleksi di rak buku.

F. Kelebihan aplikasi booking book UPT perpustakaan Universitas Syiah Kuala

Seiring perkembangan teknologi organisasi menantang UPT perpustakaan Universitas Syiah Kuala untuk mampu mengikuti pola pencarian informasi pemustaka, maka tahun 2021 saat pandemi melanda untuk kelancaran pelayanan UPT perpustakaan Universitas Syiah Kuala meluncurkan aplikasi *booking book* yang tentunya memiliki kelebihan-kelebihan seperti dibawah ini:

1. Pemustaka tidak perlu mengakses dan mencari sendiri koleksi yang diinginkan ke rak buku.
2. Koleksi yang *dibooking* cukup diambil pada petugas helpdesk untuk selanjutnya dipinjam.
3. Apabila ada koleksi yang *dibooking* tidak sesuai dengan yang diinginkan atau tidak terdapat bahan yang sesuai, maka akan diganti dengan buku yang lain dengan subjek yang sama (apabila yang *booking* tidak ramai).
4. Apabila koleksi yang *dibooking* masih dalam peminjaman orang lain maka akan diberikan buku lain dengan judul yang sama tapi no. Inventaris berbeda (bila ketersediaan koleksi tersebut banyak dan yang *booking* tidak ramai).
5. Apabila koleksi yang *dibooking* berupa SKR, THS, DOC, ACH maka petugas/pustakawan memberikan rujukan untuk menghubungi via telegram (chat services LSS) jika pemustaka membutuhkan hard copy atau foto copy dari koleksi yang *dibooking* tersebut.

UILIS mobile saat ini memiliki fitur khusus untuk pencarian koleksi (OPAC) yang bersifat public atau tidak perlu login, serta untuk melihat historis peminjaman dan juga bisa melakukan perpanjangan peminjaman selama 2 minggu kedepan dengan

adanya *Uilis mobile* kini pengguna tidak perlu lagi datang ke perpustakaan untuk perpanjangan peminjaman karena sekarang dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dan dengan adanya aplikasi *UILIS mobile* akan mempermudah pengguna melakukan pencarian buku, history peminjaman dan perpanjangan buku, cara melakukan perpanjangan harus login dengan NPM/NIP atau nomor anggota, masukkan PIN (sama seperti untuk mesin peminjaman mandiri). Pilih menu PINJAM, buku yang sedang dipinjam ditampilkan, lalu pilih perpanjangan dan dengan otomatis masa peminjaman buku sudah aktifkan.

G. Hasil Penelitian

Layanan perpustakaan menjadi ujung tombak jasa bagi perguruan tinggi, hal ini karena pemberian layanan berhubungan secara langsung dengan pemustaka. Oleh karena itu, layanan perpustakaan harus dikelola dengan baik agar memberikan keakuratan, kecepatan, dan kemudahan dalam mengakses informasi. Pengelolaan perpustakaan yang baik adalah salah satu faktor yang menentukan keberhasilan layanan perpustakaan terlebih pada saat pandemi covid-19 dimana pemustaka tidak bisa langsung mengunjungi perpustakaan maka layanan booking book menjadi salah satu pilihan untuk mendapatkan koleksi buku teks yang dikehendaki oleh pemustaka.

Pada hakekatnya layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggarannya. Fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka minati. Dalam rangka menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik diperlukan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan layanan di perpustakaan antara lain pemustaka(pengguna), koleksi, pustakawan, dana,sarana, dan prasarana. Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka dan melalui layanan itu pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media.

Dapat disimpulkan bahwa adanya peningkatan peminjam melalui aplikasi UILIS mobile khususnya peminjaman melalui booking book selama pandemi covid melanda, artinya juga aplikasi booking book sangat membantu pemustaka dalam pencarian judul koleksi buku yang hendak dipinjamkan,.

Pemustaka yang akan membooking book harus meng install aplikasi uilis mobile pada android masing-masing untuk memudahkan booking book, mahasiswa masuk melalui web serta menelusur buku yang ingin mereka pinjam, sebaliknya diperpustakaan menyediakan sarana yang dibutuhkan seperti monitor yang tersambung ke OPAC jaringan internet yang lancar sehingga memudahkan mahasiswa dalam menelusur informasi karena dengan kemudahan dan sarana yang memadai mahasiswa tidak akan merasa kecewa ketika mereka berada diperpustakaan dan koleksi yang lengkap serta kenyamanan dalam menelusuri informasi diperpustakaan merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan layanan di perpustakaan. Staf perpustakaan dapat melihat daftar buku yang telah di booking pada aplikasi SLiMS sehingga staff dapat dengan mudah melihat dan mengecek daftar buku yang telah di booking dan mengambilnya di rak sesuai nomor class nya masing-masing.

Pemanfaatan booking book pada Perpustakaan USK sangat di minati oleh pemustaka saat pandemi covid -19 dikarenakan pemustaka tidak bisa bebas mengunjungi perpustakaan seperti sebelum covid mewabah di Indonesia, pemustaka di batasi jumlah kunjungannya ke perpustakaan dengan adanya covid-19, aplikasi booking book hadir untuk pemustaka yang ingin meminjam koleksi perpustakaan dengan syarat harus membooking terlebih dahulu judul koleksi yang ingin di pinjam pada aplikasi uilis mobile , aplikasi ini sangat membantu pemustaka dalam pencarian judul koleksi yang hendak di pinjam itu terbukti berdasarkan tabel booking yang ada di bawah ini.

Jumlah buku yang di booking dan di pinjam dapat di lihat pada tabel I di bawah ini:

| Bulan | Ja n | Fe b | Mar et | Apr il | Me i | Ju ni | Jul i | Agu st | Se pt | Ok t | No v | De s |
|-------|---------|---------|-----------|-----------|---------|----------|----------|-----------|----------|---------|---------|---------|
|-------|---------|---------|-----------|-----------|---------|----------|----------|-----------|----------|---------|---------|---------|

| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Jumlah buku dibooking | 523 | 621 | 802 | 833 | 800 | 889 | 865 | 872 | 897 | 891 | 902 | 905 |
|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|

Sumber: Perpustakaan USK 2021

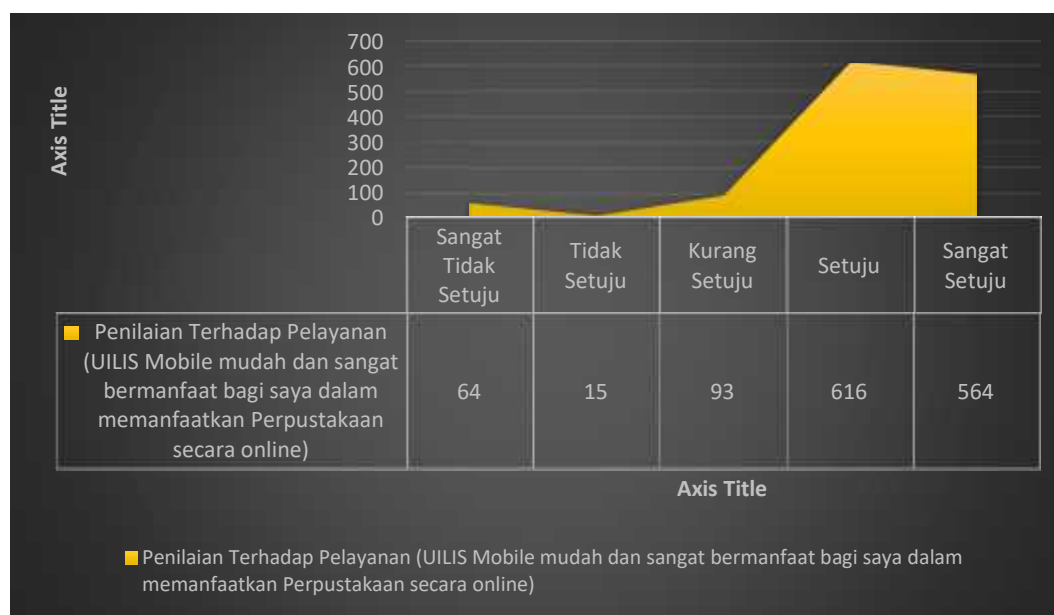
Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat terjadi peningkatan pemanfaatan aplikasi booking book perbulannya dari 523 pengguna menjadi 905 pengguna pada bulan desember 2021. Berdasarkan lime survey yang penulis lakukan pada tahun 2021, pemustaka juga sangat terbantu dengan adanya aplikasi booking book ini.

Survey dapat dilihat pada tabel II di bawah ini.

| List Pertanyaan Pada Lime Survey 2021 | Sangat Tidak Setuju | Tidak Setuju | Kurang Setuju | Setuju | Sangat Setuju |
|--|---------------------|--------------|---------------|--------|---------------|
| Penilaian Terhadap Pelayanan (UILIS Mobile/Booking Book mudah dan sangat bermanfaat bagi saya dalam memanfaatkan Perpustakaan Online | 64 | 15 | 93 | 616 | 564 |

Sumber: Perpustakaan USK 2021

Grafik I, Penilaian Terhadap Pelayanan (Uilis Mobile)



Sumber: Perpustakaan USK 2021

Berdasarkan tabel II dan grafik I di atas dapat di simpulkan bahwa aplikasi booking book tahun 2021 sangat membantu pemustaka dalam pencarian judul koleksi pada Perpustakaan Universitas Syiah Kuala, dengan rata-rata jawaban **sangat setuju** (565) orang, **setuju** (616) orang, kurang setuju (93) orang, **tidak setuju** (15) orang, dan **sangat tidak setuju** (64) orang.

H. Kesimpulan

Pada hakekatnya layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggarannya. Fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka minati. Dalam rangka menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik diperlukan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan layanan di perpustakaan antara lain pemustaka(pengguna), koleksi, pustakawan, dana,sarana, dan prasarana. Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka dan

melalui layanan itu pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media.

Pemanfaatan booking book pada Perpustakaan Universitas Syiah Kuala sangat di minati oleh pemustaka saat pandemi covid tahun 2021. Dikarenakan pemustaka tidak bisa bebas mengunjungi perpustakaan seperti sebelum covid mewabah di Indonesia, aplikasi booking book hadir untuk pemustaka yang ingin meminjam koleksi perpustakaan dengan syarat harus membooking terlebih dahulu judul koleksi yang ingin di pinjam pada aplikasi uilis mobile, aplikasi ini sangat membantu pemustaka dalam pencarian judul koleksi yang hendak di pinjam.

Tingkat pemanfaatan aplikasi booking book tahun 2021 selama pandemi covid sangat tinggi dan sangat membantu pemustaka dalam pencarian judul koleksi pada perpustakaan Universitas Syiah Kuala, dengan rata-rata jawaban sangat setuju (565) orang, setuju (616) orang, kurang setuju (93) orang, tidak setuju (15) orang, dan sangat tidak setuju (64) orang. Dengan aplikasi booking book memudahkan pemustaka mengakses semua judul koleksi yang dirangkum dalam database uilis mobile baik berada di kampus maupun diluar kampus.

I. Daftar Pustaka

Guntoro. (2021). *Apa itu Aplikasi Mobile ? Inilah Ulasan Lengkapnya*. Badoy Studio.
<https://badoystudio.com/aplikasi-mobile/>

Hermawan, I., & Kurnia, D. A. (2014). *Sistem Informasi Pemesanan Paket Pengantin Berbasis WEB Pada Yuni Salon Duku Puntang Kabupaten Cirebon*. JurnalOnline ICT STMIK IKMI, 12(2).hal.42

Kebudayaan, D. P. dan. (2001). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.

Nafis, B. (2022). *Mewujudkan Layanan Prima di Era Pandemi COVID-19 Melalui Pemanfaatan Fitur Booking Book*. Media Pustakawan, 29(1).hal.3

- Rahmah, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*. Prenada Media Group.
- Rasyid, I. (2021). *Arti Booking Adalah: 2 Definisi dan 4 Contoh Kalimat – Booking Artinya*. Pinhome Blog.
<https://www.pinhome.id/blog/arti-booking-adalah-2-definisi-dan-4-contoh-kalimat-booking-artinya/>
- Kuangan, K. (2014). *PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 24 TAHUN 2014 TENTANG PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 43 TAHUN 2007 TENTANG PERPUSTAKAAN*.
<https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2014/24TAHUN2014P.P.HTM>
- Supranto. (2006). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Asdi Mahasatya
- Aulia, Ryan (2019) . *Pengembangan Aplikasi Uilis Mobile Sebagai Sarana Pemesanan Buku Di UPT Perpustakaan Universitas Syiah* .<https://etd.unsyiah.ac.id/admin/view.php?fid=92126>
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.