

## **RANCANGAN COSTUMER CARE BERBASIS COLLECTION REQUEST FEATURE DI PERPUSTAKAAN SMP NEGERI 2 NGAWI**

**Siti Ma'rifah<sup>1)</sup> Agustin Gita Savitri<sup>2)</sup>, Anis Masruri<sup>3)</sup>**

<sup>1,2,3)</sup> Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Indonesia 55281

<sup>1)</sup>[sitimarifahlubis@gmail.com](mailto:sitimarifahlubis@gmail.com), <sup>2)</sup>[agustingita36@gmail.com](mailto:agustingita36@gmail.com), <sup>3)</sup>[anis.masruri@uin-suka.ac.id](mailto:anis.masruri@uin-suka.ac.id)

### **ABSTRAK**

Perpustakaan memiliki tujuan untuk meningkatkan pengelolaan dan pelayanan melalui penyediaan berbagai sumber koleksi serta pemanfaatan teknologi informasi. Perpustakaan yang memiliki sistem informasi dapat mempermudah pengelolaan dan layanan perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah sistem customer care yang berbasis Collection Request Feature di Perpustakaan SMP Negeri 2 Ngawi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dan analisis kebutuhan pengguna. Melalui penelitian ini, penulis merancang solusi berbasis Collection Request Feature untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pengguna. Penggunaan *Collection Request Feature* akan memungkinkan pelanggan untuk mengajukan permintaan atau usul buku secara online, memberikan informasi yang lebih akurat, serta mempercepat proses penanganan permintaan. Selain itu, sistem ini juga dilengkapi dengan fitur pelacakan status permintaan dan umpan balik pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan efektivitas customer care dalam perpustakaan. Implikasi dari rancangan sistem ini dapat digunakan sebagai panduan dalam implementasi teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan bagi kebutuhan pengguna.

### **ABSTRACT**

*The library website is provided to facilitate library services, especially by users. Therefore, if the user experience (UX) is better when using the website, then the quality of the library service will be better too. The aim of this research is to find out the concept of user experience on the Muhammadiyah University of North Sumatra Library website using the Frank Y Guo method, including value, usability, adoptability and desirability. The method used in this research is a qualitative descriptive method. Data was collected through interviews and literature study as information gathering techniques. The research results show that the Muhammadiyah University of North Sumatra Library has used a website to support the implementation of a positive user experience, the features and content contained on the website have fulfilled the product's functionality and have been well integrated so that it can adapt to information needs. its users. Apart from that, the website can be found easily by users via smartphone or desktop devices, the visual design is innovative and the content is easy for users to understand.*

### **ARTIKEL INFO**

Diterima : 19 Januari 2024  
Direvisi: 5 April  
Disetujui: 11 Juni 2024

### **Kata kunci:**

*Perpustakaan,  
Costumer Care,  
Collection Request Feature*

### **Key words:**

*Library,  
Customer service,  
Collection Request Feature*

## PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi terus meningkat setiap harinya, dan teknologi ini dapat dimanfaatkan untuk memenuhi beragam kebutuhan dan kepentingan perpustakaan. Penerapan teknologi dalam perpustakaan meliputi pengolahan data, layanan kepada pengguna, serta seluruh kegiatan yang dilakukan di dalam perpustakaan. Perpustakaan tidak lagi hanya menjadi tempat penyimpanan dan pencarian buku secara tradisional, tetapi mulai berinovasi ke arah digital, termasuk dalam menyediakan layanan kepada pengguna untuk melakukan permintaan atau memberikan saran mengenai pustaka yang diinginkan. Hal ini merupakan bagian dari upaya perpustakaan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sebagai penyedia informasi.

Menurut Iriantara (2004), *customer care* merupakan upaya untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang memuaskan. Pelayanan ini mencakup penerimaan usulan dari pengguna jasa perpustakaan, terutama terkait pengadaan bahan pustaka. Sebagai penyedia layanan, penting bagi seseorang untuk dapat mencari solusi secara efektif dan efisien dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

Tujuan umum dari pelayanan pelanggan adalah berusaha mencapai tujuan utama seorang *customer service* yakni pustakawan, yaitu memberikan pelayanan berkualitas tinggi kepada pengguna jasa yang berujung pada kepuasan mereka. Hal ini dapat dicapai oleh lembaga jasa, seperti perpustakaan, melalui pelayanan yang luar biasa atau layanan prima (*service of excellence*) dan menempatkan kepentingan pelanggan di atas segalanya (*customer-oriented*). Pelayanan yang luar biasa ini terkait dengan upaya perpustakaan dalam memberikan kepuasan dan membangun kepercayaan dari pelanggannya, sehingga pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan dengan baik dan pantas.

Karena pelayanan merupakan sesuatu yang tidak dapat dipegang atau dilihat secara fisik, melainkan hanya dirasakan, maka menjadi tanggung jawab setiap pekerja di bidang layanan jasa untuk memiliki kemampuan dan inovasi dalam memberikan sentuhan personal agar pelanggan merasa nyaman. Strategi sistem permintaan pengadaan koleksi ini dirancang untuk memastikan bahwa perpustakaan memberikan

yang terbaik kepada pengguna, terutama dalam pemenuhan dan ketersediaan buku-buku yang mereka inginkan, serta menunjukkan perhatian yang tepat terhadap kebutuhan mereka.

Sistem yang akan dibangun pada Perpustakaan SMP Negeri 2 Ngawi yaitu *library collection request feature* untuk menyediakan platform sebagai wadah dan sarana pengumpulan saran dan rekomendasi pengguna perpustakaan dalam memberikan pendapat mengenai koleksi apa yang dibutuhkan secara online. Studi ini dilakukan untuk membantu rancangan sistem untuk mempermudah pengguna dalam memberikan sarana usul buku dan membantu pihak perpustakaan dalam memeriksa dan menganalisis kebutuhan bahan pustaka yang diinginkan pengguna

## TINJAUAN PUSTAKA

### a. Pengadaan Bahan Pustaka

Menurut Soetimah (1992), pengadaan koleksi adalah proses pengumpulan bahan pustaka yang akan menjadi bagian dari koleksi perpustakaan. Proses ini harus sesuai dengan kebutuhan, lengkap, dan mencakup terbitan yang paling baru, sehingga pengguna perpustakaan tidak merasa kecewa. Kegiatan pengadaan melibatkan berbagai langkah, mulai dari pembelian bahan pustaka hingga proses administrasi terkait lainnya. Akuisisi dianggap sebagai proses yang penting, yang melibatkan pemilihan jenis bahan pustaka yang akan dikumpulkan dan prosedur pengajuan bahan pustaka yang akan tersedia di perpustakaan.

Menurut Wijono (1981), alat bantu yang mendukung dalam pemilihan bahan pustaka dapat melibatkan saran atau rekomendasi dari pengguna maupun ahli di bidang yang relevan. Saran-saran tersebut diharapkan dapat menjadi panduan dalam memilih bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan dan kriteria yang diinginkan. Hal ini juga merupakan bentuk kepedulian perpustakaan terhadap rekomendasi dari pengguna.

### b. Sistem Operasi Perpustakaan

Sistem informasi merujuk pada sistem yang ada di dalam suatu organisasi yang mengintegrasikan kebutuhan pengolahan data

transaksi harian, mendukung operasi, memiliki aspek manajerial, dan mendukung kegiatan strategis organisasi tersebut. Sistem ini juga dirancang untuk menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak eksternal tertentu. Secara lebih umum, sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang dibuat oleh manusia, terdiri dari berbagai komponen di dalam organisasi, dengan tujuan menyajikan informasi yang relevan dan bermanfaat. (Listiyono et al., 2022). Pada suatu sistem informasi terdapat beberapa elemen penting yakni input, proses, output, control dan feedback. (Suruali & Paillin, 2010)

1. Input: Elemen input mengacu pada masukan atau data yang dimasukkan ke dalam sistem informasi. Input dapat berupa data transaksi, informasi pengguna, atau masukan lainnya yang diperlukan untuk pengolahan.
2. Proses: Elemen proses melibatkan pengolahan data dan informasi yang masuk ke dalam sistem. Proses ini melibatkan manipulasi, transformasi, dan pengolahan data menggunakan algoritma, perhitungan, atau logika tertentu.
3. Output: Elemen output adalah hasil atau keluaran yang dihasilkan oleh sistem informasi setelah proses pengolahan. Output dapat berupa laporan, grafik, diagram, atau informasi yang disajikan dalam bentuk yang dapat dimengerti oleh pengguna atau pihak yang membutuhkan informasi tersebut.
4. Control: Elemen kontrol berkaitan dengan pengawasan dan pengendalian sistem informasi. Kontrol melibatkan aturan, kebijakan, atau mekanisme yang digunakan untuk memastikan integritas, keamanan, dan keandalan data serta proses dalam sistem.
5. Feedback: Elemen umpan balik melibatkan informasi atau tanggapan yang diberikan oleh sistem informasi kepada pengguna atau pihak terkait. Umpan balik ini dapat digunakan untuk evaluasi, perbaikan, atau pengambilan keputusan lebih lanjut terkait dengan penggunaan sistem informasi.

Dengan adanya elemen-elemen ini, sistem informasi dapat berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, dan menyajikan informasi yang

relevan dan berguna bagi pengguna atau pihak yang terkait. (Listiyono et al., 2022)

Sistem informasi perpustakaan merupakan proses pengelolaan perpustakaan yang menggunakan teknologi informasi (TI) sebagai alat bantu. Dengan adanya teknologi informasi, beberapa pekerjaan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat dipercepat dan efisiensi dapat tercapai. Beberapa manfaat sistem informasi di perpustakaan antara lain:

1. Meningkatkan efisiensi dan mempermudah pekerjaan di perpustakaan: Sistem informasi memungkinkan otomatisasi dalam proses pengelolaan perpustakaan seperti inventarisasi koleksi, dll. Hal ini membantu mengurangi kesalahan manusia, menghemat waktu, dan mengoptimalkan efisiensi dalam operasional perpustakaan.
2. Memberikan layanan yang baik kepada pengguna: Sistem informasi memungkinkan perpustakaan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna. Misalnya, pengguna dapat dengan mudah memberikan usul pengadaan koleksi melalui sistem online dan mengakses informasi tentang koleksi perpustakaan. Hal ini meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna perpustakaan.
3. Pengembangan infrastruktur: Sistem informasi memungkinkan pengembangan infrastruktur perpustakaan. Perpustakaan dapat menggunakan teknologi untuk menyimpan, mengelola, dan membagikan informasi melalui basis data digital. Dengan adanya sistem informasi, perpustakaan juga dapat memanfaatkan teknologi seperti perangkat lunak manajemen perpustakaan atau sistem penandaan otomatis untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan koleksi.

Secara keseluruhan, sistem informasi dalam perpustakaan membawa manfaat dalam hal efisiensi operasional, layanan pengguna yang lebih baik, dan kemajuan infrastruktur. Hal ini berkontribusi pada meningkatnya

aksesibilitas, kenyamanan, dan pengalaman pengguna di perpustakaan

## METODE RANCANGAN

Metode yang dipakai dalam rancangan *costumer care* berbasis *collection request feature* di Perpustakaan SMP N 2 Ngawi yaitu metode *Waterfall* dalam SDLC (*Software Development Life Cycle*) merupakan salah satu model klasik yang digunakan dalam pembangunan perangkat lunak. Model ini mengadopsi pendekatan yang sistematis dan berurutan dalam membangun perangkat lunak. Berikut adalah beberapa karakteristik dan tahapan dalam *Waterfall Model*:

1. Tahap Analisis Kebutuhan: Tahap ini melibatkan identifikasi kebutuhan pengguna dan kebutuhan bisnis yang harus dipenuhi oleh perangkat lunak yang akan dikembangkan. Analisis ini dilakukan untuk memahami secara mendalam tentang tujuan dan persyaratan yang harus dipenuhi.
2. Tahap Perancangan: Setelah kebutuhan dianalisis, tahap perancangan dilakukan untuk merancang arsitektur sistem dan menyusun spesifikasi rinci mengenai perangkat lunak yang akan dibangun. Pada tahap ini, perencanaan teknis dan perancangan sistem dilakukan dengan mempertimbangkan kebutuhan yang telah ditetapkan sebelumnya.
3. Tahap Implementasi: Tahap ini melibatkan pengkodean perangkat lunak berdasarkan spesifikasi dan desain yang telah dibuat. Tim pengembang akan menerjemahkan desain menjadi kode program yang dapat dijalankan oleh komputer.
4. Tahap Pengujian: Setelah implementasi, perangkat lunak yang dikembangkan akan diuji untuk memastikan kualitas, kehandalan, dan kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan. Tes dilakukan untuk mengidentifikasi kesalahan atau bug yang mungkin muncul dan memastikan bahwa perangkat lunak berfungsi dengan baik.
5. Tahap Penyampaian dan Pemeliharaan: Setelah perangkat lunak dianggap siap, tahap ini melibatkan penyerahan perangkat lunak kepada pengguna akhir atau klien. Selanjutnya, perangkat lunak akan menjalani tahap pemeliharaan yang melibatkan pembaruan, perbaikan bug,

dan peningkatan fungsionalitas berdasarkan umpan balik dari pengguna.

*Waterfall Model* memberikan pendekatan yang terstruktur dan berurutan dalam pembangunan perangkat lunak. Model ini lebih cocok digunakan untuk proyek-proyek dengan kebutuhan yang sudah jelas dan stabil. (Irawan, 2011)

## 4. Hasil dan Pembahasan

### a. Use Case Usulan Buku

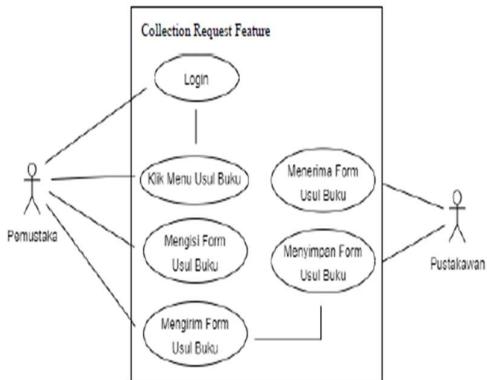
*Use Case* adalah suatu model dalam analisis dan perancangan sistem informasi yang menggambarkan interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem tersebut. Fungsi utama dari *Use Case* adalah untuk membantu pengguna atau pemangku kepentingan (aktor) memahami dan menggambarkan fungsionalitas, kebutuhan, dan perspektif pengguna dalam pengembangan sistem.

Setiap *Use Case* akan memiliki skenario atau alur interaksi yang spesifik antara pemustaka dan sistem perpustakaan. *Use Case* ini membantu dalam memahami dan menggambarkan bagaimana pemustaka akan berinteraksi dengan sistem perpustakaan, memenuhi kebutuhan mereka, dan memastikan sistem dapat menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan pengguna. Aktor dalam kasus ini adalah pemustaka SMP Negeri 2 Ngawi.

Tabel 1. Skenario Use Case Usul Buku

Use Case Name	Usulan Buku
Actor	Pemustaka
Brief Description	<i>Use Case ini digunakan pemustaka untuk memberi rekomendasi atau usulan buku oleh Perpustakaan SMP Negeri 2 Ngawi</i>
Basic Flow	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemustaka login menggunakan email dan password yang telah dikonfirmasi oleh pihak administrasi.</li> <li>2. Pemustaka membuka website perpustakaan SMP N 2 Ngawi melalui <a href="https://smpn2ngawi.sch.id/pelayanan">https://smpn2ngawi.sch.id/pelayanan</a></li> <li>3. Pemustaka memilih menu usul buku</li> </ol>
Alternate Flow	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jika tidak login menggunakan email dan password yang telah disetujui maka pemustaka tidak bisa mengusulkan buku dan terdapat notifikasi untuk bahwa pengisian form usul buku memerlukan izin</li> </ol>
PreCondition	Pemustaka masuk ke dalam form usul buku
Post Condition	Pemustaka mengisi form usul buku dan mengiriminya

**Gambar 1. Use Case Diagram Usul Buku**



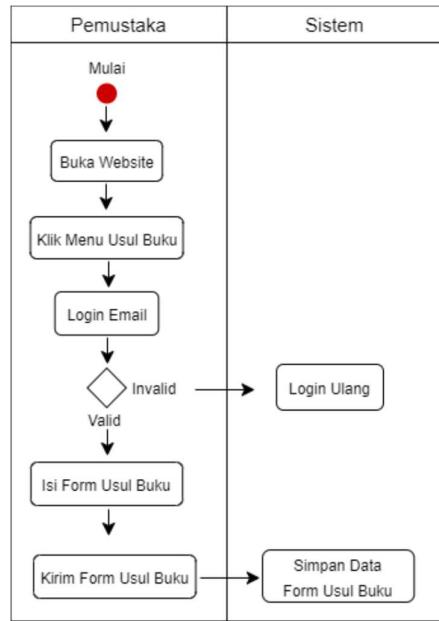
Use Case Diagram diatas menjelaskan proses kegiatan Usul Buku yang dilakukan oleh pemustaka dengan sistem aplikasi perpustakaan milik SMP Negeri 2 Ngawi :

- 1) Pemustaka melakukan login menggunakan email yang telah dikonfirmasi oleh pihak administrasi SMP Negeri 2 Ngawi di website perpustakaan.
- 2) Pemustaka memilih menu Usul Buku di website perpustakaan.
- 3) Pemustaka mengisi Form Usul Buku tersedia di website perpustakaan.
- 4) Pemustaka mengirim Form Usul Buku ke system.
- 5) Sistem menerima Form Usul Buku dari pemustaka.
- 6) Sistem menyimpan data Form Usul Buku dari pemustaka untuk ditinjau dan dilakukan pengadaan terkait bahan pustaka atau koleksi buku yang telah diusulkan.

### b. Activity Diagram Usulan Buku

*Activity Diagram* adalah salah satu jenis diagram dalam pemodelan sistem informasi yang digunakan untuk menggambarkan aliran aktivitas dalam sistem yang sedang dibangun. Tujuan utama dari *Activity Diagram* adalah untuk menggambarkan aliran aktivitas sistem informasi, menggambarkan urutan aktivitas, serta menunjukkan parelisme, percabangan, dan aliran konkuren dalam sistem. *Activity Diagram* membantu dalam memvisualisasikan aliran aktivitas dalam sistem informasi secara intuitif. Hal ini memungkinkan pemodelan dan pemahaman yang lebih baik tentang proses dan alur kerja sistem.

**Gambar 2. Activity Diagram Usul Buku**



Activity Diagram diatas menjelaskan alur Usul Buku dari pemustaka ke sistem informasi perpustakaan SMP Negeri 2 Ngawi. Aktivitas dimulai dari pemustaka yang membuka website perpustakaan SMP Negeri 2 Ngawi, setelah itu pemustaka memilih menu Usul Buku, pemustaka harus login menggunakan email yang telah dikonfirmasi oleh pihak administrasi, apabila email dan password tidak sesuai maka pemustaka tidak dapat mengusulkan buku dan harus login ulang, apabila login berhasil maka pemustaka dapat langsung mengisi Form Usul Buku, setelah form diisi selanjutnya form tersebut dikirim dan sistem akan menyimpan data Form Usul Buku untuk dijadikan bahan pertimbangan pengadaan bahan pustaka di kemudian hari.

### SIMPULAN

Kesimpulan dari rancangan tersebut adalah bahwa perpustakaan perlu memperhatikan perkembangan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Adapun fitur yang dirancang adalah *Collection Request Feature* atau fitur usulan koleksi atau buku, yang memungkinkan pemustaka untuk mengusulkan buku yang diinginkan untuk diadakan di perpustakaan.

Penerapan fitur usulan koleksi tersebut dapat dilakukan melalui pembuatan sistem yang melalui serangkaian langkah, mulai dari login user pada website perpustakaan, memilih menu usul buku, mengisi form usul buku, dan mengirimkannya untuk disimpan ke system menggunakan metode Waterfall dalam SDLC (*Software Development Life Cycle*). Metode ini akan menghasilkan sebuah fitur usulan koleksi

Data yang telah disimpan dalam sistem akan menjadi pertimbangan untuk pengadaan bahan pustaka selanjutnya. Perpustakaan akan menggunakan informasi tersebut untuk melakukan evaluasi dan memutuskan apakah usulan tersebut dapat dipenuhi dan ditambahkan ke koleksi perpustakaan.

Dengan adanya fitur usulan koleksi ini, perpustakaan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan preferensi pemustaka. Ini memungkinkan pemustaka untuk berpartisipasi aktif dalam pengembangan koleksi perpustakaan dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan ketersediaan bahan pustaka yang relevan dan diminati oleh pemustaka

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Adijaya, Made A. 2016. *Customer Care Bagi Pustakawan Sekolah*. Acarya Pustaka, 2 (1).

Listiyono, Hersatoto, dkk. 2022. *Desain Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Stikubank Semarang Berbasis Web*. Jurnal Ilmiah Komputer Grafis. 15 (1)

Irawan, Yudie. 2011. *Perancangan Sistem Infomasi Perpustakaan Berbasis Web Application*. Universitas Diponegoro.

Iriantara. Yosal, 2004. *Manajemen Strategis Public Relations*, Bogor: PT. Ghalia Indonesia.

Soeatumah. (1992). *Perpustakaan Kepustakawan dan Pustakawan*. Jakarta: Kanisius.

Suruali, Nasir & Daniel B. P. 2010. Analisis dan Desain Sistem Informasi Perpustakaan Migrasi ke Digital Library. Arika. 4(2).

Wijono. (1981). *Pengadaan dan Pemilihan Bahan Pustaka*. Depok: LP3ES.