

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peradaban manusia mulai memasuki era revolusi industri 4.0 dan society 5.0. Era revolusi industri 4.0 ditunjukkan dengan pergantian tata kelola aktivitas dan produksi yang turut melibatkan teknologi digital seperti *Internet of Things*, kecerdasan buatan, komputasi awan (*cloud computing*), kumpulan data besar (*big data*), dan otomatisasi proses lainnya menggunakan bantuan komputer. Pengaruh revolusi industri 4.0 berdampak pada hampir seluruh lapisan sektor pekerjaan manusia. Hal ini dikarenakan penerapannya memberikan sejumlah keuntungan seperti menciptakan optimalisasi kerja dengan meminimalisasi sumber daya, fleksibilitas, interaksi yang memungkinkan orang-orang dapat terhubung dan menjalin kolaborasi serta transparansi atas kinerja yang telah dicapai (Rymarczyk, 2020).

Adapun *society 5.0* adalah pengembangan konsep dari revolusi industri 4.0 yang lebih berpusat pada kebutuhan manusia untuk meningkatkan kualitas hidupnya. Deguchi dkk (2020) Menyebutkan konsep *society 5.0* menampilkan siklus berulang dimana data dikumpulkan, dianalisis, dan kemudian diubah menjadi informasi bermakna dengan pengolahan yang terkomputerisasi dan kemudian diterapkan di dunia nyata sesuai dengan persoalan tertentu yang dapat membantu kemudahan bagi manusia. Berdasarkan hal tersebut, konsep *society 5.0* mendorong pemberdayaan manusia dalam menghadapi berbagai tantangan. Society 5.0 juga mendukung program pembangunan berkelanjutan (*Sustainable Development Programs*) (Fukuyama, 2018).

Sustainable Development Programs atau SDGs adalah agenda yang ditetapkan oleh persatuan bangsa-bangsa guna mencapai perdamaian dan kemakmuran bagi manusia dan lingkungan di muka bumi (United Nations, n.d.). Konsep *society 5.0* turut berkontribusi terhadap pencapaian tujuan-tujuan SDGs. Pemanfaatan teknologi disruptif digital dalam mendukung percepatan pemenuhan tujuan yang berkelanjutan dapat menciptakan sistem masyarakat terpadu yang

dibangun berdasarkan teknologi dan membantu memberdayakan manusia sehingga memberikan kesejahteraan bagi manusia itu sendiri (Kasinathan et al., 2022). Berikut pada gambar 1.1 merupakan gambaran penerapan *society 5.0* pada beberapa elemen tujuan SDGs.



Gambar 1.1 Implementasi Society 5.0 dalam Mendukung Program SDGs.

(Sumber: <https://www.keidanren.or.jp/en/policy/csr/2017reference2.pdf>, 2017)

Penggunaan teknologi disruptif tidak terlepas dari internet. Internet menjadi elemen yang penting dari revolusi industri 4.0 dan *society 5.0*. Internet menghubungkan perangkat-perangkat komputer sehingga dapat saling berinteraksi meski terhalang jarak dan waktu. Dengan hadirnya internet, tercipta tatanan pola kehidupan yang berbeda. Transformasi digital yang dihubungkan dengan internet menciptakan ruang baru bagi penggunaannya untuk berkomunikasi, berkolaborasi, hingga berekreasi secara global namun tetap efisien. Hal ini ditunjukkan dengan munculnya berbagai ekosistem digital seperti media sosial, *e-commerce*, hingga pendidikan jarak jauh. Kemudahan akses terhadap ruang-ruang tersebut juga semakin dipermudah karena orang-orang dapat mengakses dengan berbagai jenis perangkat seperti telepon genggam, laptop atau komputer personal.

Pengembangan teknologi tersebut memberikan kemudahan dan kepraktisan kepada pemakainya. Tak ayal, pengguna internet tiap tahunnya semakin meningkat. Berdasarkan data dari *We Are Social*, pengguna internet pada Januari 2024 telah mencapai 5.35 miliar orang atau 66.2% dari populasi seluruh dunia. Dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, perkembangannya bertumbuh sebanyak 22% .

Dengan adanya internet juga, manusia dapat dengan cepat dan mudah menemukan informasi, sebab proses kreasi dan distribusinya dapat secara masif dan menjangkau berbagai tempat. Namun, banyaknya informasi yang tersedia dapat menimbulkan kebingungan dalam mencari informasi berkualitas. Dalam menghadapi era Revolusi Industri 4.0 dan *Society 5.0*, perpustakaan memiliki peluang untuk menyediakan informasi berkualitas. Hal ini menuntut perpustakaan untuk menyediakan informasi yang berkualitas. Sejak awal kehadirannya, perpustakaan telah menjadi lembaga pengelola informasi dan tempat belajar bagi manusia (Nugroho, 2018).

SR Ranganathan, seorang tokoh pustakawan asal India, merumuskan lima hukum perpustakaan, diantaranya perpustakaan sebagai organisme yang berkembang. Prinsip ini mendorong perpustakaan untuk terus berkembang dan berinovasi di tengah perubahan yang terus berlangsung (Anggreanie & Zulaikha, 2022). Nugroho (2018) menyatakan bahwa transformasi perpustakaan di era digital memerlukan pengembangan konsep perpustakaan sebagai masyarakat. Perpustakaan mengorientasikan peranannya kepada pemustaka daripada koleksinya. Perpustakaan menjadi fasilitator bagi masyarakat untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan kebudayaan. Di sisi lain, pengembangan sarana prasarana menggunakan teknologi informasi pun tidak dapat dihindarkan. Penerapan teknologi informasi di perpustakaan membantu meningkatkan pelayanan perpustakaan. Bukan saja membantu pustakawan dalam mengelola perpustakaan, teknologi informasi dapat memberikan pengalaman yang memudahkan bagi pemustaka. Hal ini tentu dapat menambah daya tarik pemustaka dalam mengakses informasi yang disediakan perpustakaan serta menjaga eksistensi perpustakaan itu sendiri.

Sepanjang perjalanan peradaban manusia berbagai perkembangan teknologi telah diimplementasikan di perpustakaan. Pada saat diciptakannya mesin cetak, informasi yang dicatat menggunakan kulit hewan atau tumbuhan mulai beralih menggunakan kertas. Selanjutnya, pada masa awal perkembangan komputer, proses pencarian informasi dan koleksi perpustakaan dipermudah dengan hadirnya *Open Public Access Catalog (OPAC)*. Kemudian di era digital, inovasi buku elektronik muncul yang menawarkan informasi dapat diakses menggunakan perangkat komunikasi seperti komputer atau telepon pintar. Perpustakaan turut beradaptasi dalam mengelola informasi elektronik dan digital untuk dilayankan kepada pemustaka dengan terbentuknya perpustakaan digital. Perpustakaan digital yang sering dikelola oleh perpustakaan di Indonesia umumnya berupa repositori dan perpustakaan seluler (*mobile library*). Hal yang membedakan antara repositori dan *mobile library* adalah jenis koleksi yang dikelola. Repositori umumnya mengelola koleksi dokumen literatur kelabu (*grey literature*) atau koleksi yang tidak diterbitkan oleh penerbit komersial seperti laporan, tugas akhir, dokumen kebijakan dan lainnya. Sedangkan *mobile library* mengelola koleksi pustaka yang diterbitkan oleh penerbit komersial seperti buku teks, novel, komik, kamus, dan sebagainya.

Pemanfaatan perpustakaan digital semakin berkembang tiap waktunya, terutama di masa pandemi, perpustakaan digital menjadi solusi bagi penggunaanya untuk memenuhi kebutuhan informasi. *Mobile library* menjadi salah satu pilihan bagi masyarakat umum untuk mendapatkan informasi yang edukatif maupun rekreatif. Banyak aplikasi *mobile library* yang tersedia pada pasar aplikasi seluler Google Play Store. *Mobile library* di Indonesia dikembangkan oleh beberapa platform diantaranya Aksaramaya, Gramedia, dan Kubuku. Berbagai perpustakaan bekerja sama dengan platform-platform tersebut untuk melayani koleksi digital mereka agar dapat dimanfaatkan oleh pemustakanya masing-masing. Salah satu contoh *mobile library* Ipusnas menggunakan platform Aksaramaya, Eperpusdikbud menggunakan platform Gramedia, dan Candil menggunakan platform Kubuku.

Ipusnas adalah salah satu *mobile library* yang dikelola oleh Perpustakaan Nasional dan memiliki banyak digunakan pengguna digital. Berdasarkan situs Dashboard Ipusnas, pada 29 Februari 2024, Ipusnas sudah memiliki 2.84 juta pengguna. Setiap tahunnya anggota baru yang memakai *mobile library* terus bertambah, rata-rata dalam delapan tahun terakhir peningkatannya mencapai 341 ribu pengguna pertahunnya. Ipusnas memiliki koleksi hingga 109.998 judul dan 1.405.871 salinan. Penggunaan *mobile library* Ipusnas tiap tahunnya menunjukkan perkembangan. Pada tahun 2023 rata-rata peminjaman koleksi mencapai 486 ribu transaksi.



Gambar I.2 Grafik Pengguna Baru & Peminjaman Buku Sampai 29 Februari 2024

(Sumber: <https://dashboard-ipusnas.perpusnas.go.id/> , 2017)

Eperpusdikbud adalah aplikasi *mobile library* yang dikelola oleh perpustakaan Kementerian Pendidikan Kebudayaan Riset dan Teknologi. Eperpusdikbud tersedia untuk pengguna ponsel dengan sistem operasi Android dan IOS. Aplikasi Eperpusdikbud hingga tahun 2023 memiliki 67.652 anggota. Jumlah koleksinya mencapai 12.587 judul koleksi yang mencakup buku fiksi, non-fiksi, buku anak-anak, serta koleksi serial koran dan majalah. Jumlah peminjaman di tahun 2023 pun mencapai 242.859 transaksi.

Candil adalah aplikasi *mobile library* yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Jawa Barat yang berakronim “Maca dina Digital Library” yang berarti Membaca di Digital Library. Aplikasi Candil tersedia pada

perangkat dengan sistem operasi Android dan Windows, sehingga dapat digunakan di ponsel ataupun laptop. Candil memiliki 10.816 judul koleksi dan salinannya mencapai 44.907 eksemplar.



Gambar 1.3 Grafik Pengunjung Perpustakaan Digital Candil

(Sumber: Dispusipda Jawa Barat, 2024)

Internet dan media sosial memungkinkan penggunaannya untuk membagikan ekspresi perasaan dan pengalamannya. Penerapan konsep Web 2.0 juga menciptakan konsep komunikasi digital sehingga pengguna internet dapat saling terhubung dan berinteraksi satu sama lain (Mubarok, 2022). Oleh sebab itu, informasi yang dihasilkan di internet memiliki jumlah yang sangat besar. Pengguna internet sering menjadikan informasi yang tersedia di internet sebagai referensi dalam melakukan suatu tindakan tertentu. Berdasarkan situs Databoks, menunjukkan bahwa 74,9% masyarakat menggunakan internet untuk tujuan mencari informasi (Annur, 2023). Perilaku pencarian informasi terjadi di berbagai platform media sosial atau sumber informasi digital lain, seperti website, blog, hingga peta digital (Fadila et al., 2023; Masari et al., 2023; Rufaidha & Irhandayaningsih, 2022; Toja et al., 2021).

Mobile library dikenal oleh masyarakat melalui promosi yang dilakukan oleh pustakawan dan juga pengguna perpustakaan digital itu sendiri. Media sosial umum digunakan untuk mempromosikan layanan perpustakaan digital.

Pustakawan mempromosikan *mobile library* dengan menjelaskan fitur-fitur yang dapat digunakan atau merekomendasikan koleksi yang tersedia. Kegiatan promosi tidak jarang juga dilakukan pengguna baik secara langsung atau tidak langsung. Pengguna turut mempromosikan *mobile library* dengan membagikan pengalaman-pengalaman mereka setelah menggunakannya. Dalam bidang pemasaran hal tersebut dikenal dengan istilah *Word of Mouth* atau dalam lingkup digital menjadi *Electronic Word of Mouth (E-WOM)*.



Gambar I.4 Contoh E-WoM tentang Mobile Library di Media Sosial Facebook

Sumber : (<https://facebook.com>)

Dalam komunikasi pemasaran, persepsi pelanggan yang terkandung *Word of Mouth* dapat memberikan pengaruh terhadap keputusan calon pengguna yang lainnya sebab informasi tersebut menjadi referensi dalam mempertimbangkan sebelum menggunakan suatu produk (Amsal et al., 2021; Mubarok, 2022). Pengalaman pelanggan secara aktual memberikan gambaran terhadap kualitas

atau pelayanan produk (Setiawan & Sukmana, 2023). Banyak penelitian yang mengkaji hubungan antara *Word of Mouth* terhadap keputusan pembelian dan menunjukkan hasil yang signifikan. Salah satu contohnya, penelitian yang dilakukan oleh Andriani dkk (2021), menyebutkan *Word of Mouth* dapat memberikan pengaruh terhadap minat pemakaian calon pengguna yang dilandasi rasa percaya. Hal ini serupa ditunjukkan oleh penelitian yang dilaksanakan oleh Nursal dkk, (2023) pada risetnya variabel *Word of Mouth* menunjukkan pengaruh terhadap keputusan pembelian pada jasa transportasi daring. Hal yang serupa ditunjukkan pada penelitian Rahma & Supriyono (2022), keputusan pembelian pelanggan dapat dipengaruhi oleh ulasan digital dan citra merek. Dengan adanya hubungan antara ulasan pengalaman pengguna terhadap suatu produk dengan jumlah pemakaian produk, maka pihak manajemen perlu mengkaji ulasan-ulasan pengguna untuk dijadikan dasar dalam meningkatkan kualitas dan layanannya yang lebih baik.

Berlimpahnya ulasan digital memberikan potensi untuk mengkaji *Word of Mouth* atau E-WoM yang tersebar di internet. Ulasan digital berbasis teks ditinjau dengan pendekatan analisis teks. Proses analisis teks digital dapat dibantu menggunakan metode *text mining*. *Text mining* adalah serangkaian tahapan dalam menangani data yang terstruktur atau tidak terstruktur dengan tujuan menemukan pola, pengetahuan baru, serta memprediksi tren di masa mendatang (Zhao, 2021).

Penelitian terkait pengolahan sumber informasi ulasan yang ada di internet sudah banyak dilakukan. Lingkupnya pun luas dari media sosial, portal berita, hingga peta digital. Prayoga dkk (2021), menerapkan metode *text mining* untuk menentukan kebenaran dari suatu berita. Setiawan & Sukmana (2023) menganalisis terhadap ulasan positif tempat wisata pada aplikasi Google Maps. Rachman & Permana (2020) juga menganalisis pendapat masyarakat di platform Twitter terhadap vaksin Covid-19.

Perpustakaan sebagai pengelola informasi berpeluang untuk mengolah informasi digital untuk menemukan pengetahuan baru. Taşkin (2021) meramalkan dalam bidang temu kembali informasi, penggunaan metode komputasional seperti *machine learning*, *text mining*, analisis sentimen, pemodelan topik akan menjadi

metode yang akan digunakan dalam riset bibliometrik ataupun kehumanioraan digital. Dalam lingkup perpustakaan penggunaan metode *text mining* juga dapat digunakan untuk mengekstrak informasi dari kumpulan bahan pustaka digital. Metode *text mining* akan berguna bagi perpustakaan untuk menghadapi persoalan sebagai dampak dari penerapan big data secara efektif dan efisien. Oleh karenanya, pustakawan perlu untuk mengadopsi penerapan teknologi *text mining* untuk memanfaatkan sumber daya informasi tekstual yang dikelola perpustakaan sebagai pengetahuan baru yang dapat mengembangkan fungsi serta layanan perpustakaan.

Penulis melihat riset tentang penerapan *text mining* dalam lingkup perpustakaan masih belum banyak diterapkan. Begitu juga, penerapan *text mining* untuk mengetahui kepuasan pemustaka pada perpustakaan digital masih belum secara mendalam dilakukan. Padahal, Bishop (2016) menyebutkan perpustakaan perlu mengadopsi metode-metode komputasional di antaranya *text mining*. Penelitian pada bidang perpustakaan yang melibatkan teknologi *text mining* telah dilakukan Septiani & Budi (2022). Penelitian tersebut mengkaji sentimen atau penilaian pengguna aplikasi perpustakaan Ipusnas, namun pada penelitian tersebut masih berfokus pada keefektifan metode dibanding substansi dari ulasan yang dianalisis secara kualitatif. Dengan alat bantu *text mining* dan analisis secara kualitatif, pustakawan dapat mengetahui kebutuhan pengguna terhadap penggunaan perpustakaan digital sehingga turut meningkatkan kualitas layanan perpustakaan digital menjadi lebih baik serta membentuk citra yang positif di masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, perlu adanya penelitian yang lebih mendalam guna menjelaskan secara komprehensif untuk mendeskripsikan ulasan digital pada perpustakaan digital. Peneliti memilih *mobile library* iPusnas, Eperpusdikbud dan Candil sebagai objek kajian. Ketiga *mobile library* tersebut merupakan *mobile library* yang dapat diakses secara gratis dan cukup banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dan dapat mewakili pengembang perpustakaan digital Indonesia sehingga memungkinkan adanya perbedaan tampilan dan fitur yang dapat memengaruhi pengalaman dalam menggunakan perpustakaan digital. Maka

dari itu, penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut dengan topik “*Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Ipusnas, Eperpusdikbud dan Candil Berbasis Ulasan Digital*”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan pemaparan sebelumnya dapat disimpulkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah kajian kepuasan pemustaka berdasarkan pengalaman pengguna perpustakaan digital belum mendalam. Adapun untuk mengembangkan penelitian dan menemukan jawaban dari permasalahan yang sudah dirumuskan maka disusun pertanyaan penelitian berikut.

1.2.1 Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana pengalaman pengguna perpustakaan digital Ipusnas, Eperpusdikbud dan Candil ?
- b. Aspek apa saja yang membangun pengalaman pengguna dalam ulasan perpustakaan Ipusnas, Eperpusdikbud dan Candil ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan Umum

Mengkaji ulasan pengguna aplikasi perpustakaan digital untuk mengetahui pengalaman penggunanya.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui pengalaman pengguna aplikasi perpustakaan digital Ipusnas, Eperpusdikbud dan Candil
- b. Mengetahui aspek-aspek yang membangun pengalaman pengguna dalam ulasan perpustakaan digital Ipusnas, Eperpusdikbud dan Candil

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis dan praktis. Adapun manfaat yang diharapkan sebagai berikut.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat turut memberikan kontribusi terhadap pengembangan keilmuan perpustakaan dan informasi serta menjadi referensi bagi peneliti lain untuk mengembangkan penelitian ini.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan wawasan terkait persepsi pengguna terhadap aplikasi perpustakaan digital dan dapat menjadi masukan terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan digital serta meningkatkan kepuasan pemustaka.

1.5 Struktur Organisasi Penelitian

Struktur organisasi penulisan penelitian ini tersusun dalam 5 bab dengan susunan sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN: Bab ini mengurai latar belakang dari penelitian yang akan dilakukan. Selain itu, pada bab ini dirumuskan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA: Bab ini membahas teori atau pengetahuan yang terkait dengan variabel penelitian berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

BAB III METODE PENELITIAN. Bab ini menjelaskan cara peneliti melakukan penelitian. Pada bab ini dipaparkan desain penelitian yang digunakan, definisi operasional, prosedur penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV PEMBAHASAN. Bab ini menguraikan temuan dan pembahasan hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian.

BAB V PENUTUP. Bab ini memaparkan abstraksi dari pembahasan berupa kesimpulan dan saran dari penelitian.