

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan pengalaman pengguna perpustakaan digital memiliki tanggapan positif dan negatif. Tanggapan negatif pada setiap ulasan perpustakaan digital diungkapkan cukup sering oleh pengguna. Pada aplikasi iPusnas memiliki sebaran negatif lebih tinggi dibanding tanggapan positifnya. Sedangkan aplikasi Eperpusdikbud dan Candil, jumlah ulasan positif dan negatifnya memiliki rentang jarak yang tidak terlalu jauh. Hal ini didasari pengguna yang banyak menyampaikan keluhan atas kendala yang mereka alami selama menggunakan aplikasi perpustakaan digital. Pengguna juga mengharapkan adanya perbaikan dan pengembangan lebih lanjut terhadap layanan perpustakaan digital. Sehingga dapat diketahui, fitur ulasan yang tersedia pada Google Play Store dimanfaatkan pengguna aplikasi untuk mengungkapkan pengalaman penggunaan aplikasi agar pengelola dan pengembang aplikasi dapat meningkatkan kualitas layanannya.

Pada aspek *usability* di setiap ulasan perpustakaan digital memiliki tanggapan yang berbeda. Hal ini sesuai dengan karakteristik performa keberfungsian sistem yang dirasakan pengguna. Hasil yang diperoleh menunjukkan pada setiap indikator memiliki sentimen positif dan negatif. Secara umum topik *usability* mencakup fitur-fitur yang ditampilkan pada perpustakaan digital. Indikator *ease of use* menunjukkan kesan pengguna terhadap keoptimalan fungsi fitur seperti kemudahan atau adanya galat pada sistem. Indikator *aesthetic* menunjukkan kesan pengguna terhadap tampilan sistem. Indikator *navigation* menunjukkan kesan pengguna terhadap fitur navigasi seperti *wishlist*, *bookmark* dan *highlight*. Indikator *learnability* menunjukkan kesan pengguna dalam mempelajari sistem. Sedangkan pada indikator *terminology* yang menandakan domain istilah yang digunakan pada aplikasi perpustakaan tidak ditemukan pada ulasan digital baik ulasan iPusnas, Eperpusdikbud dan Candil.

Hal yang serupa juga ditemukan pada aspek *usefulness* yang tidak terlepas dari tanggapan positif dan negatif. Topik pada ulasan *usefulness* berkaitan dengan

koleksi yang ada, sehingga tidak hanya fitur tetapi juga manfaat, jumlah dan cakupan koleksi serta metadata yang tersemat pada koleksi. Hal ini seperti ditunjukkan pada setiap indikator aspek *usefulness*. Indikator *relevance* menunjukkan manfaat dari aplikasi perpustakaan digital. Indikator *format* menunjukkan harapan untuk pengembangan tata letak dan penyajian koleksi seperti adanya *screenreader* untuk tuna netra. Indikator *realibility* menunjukkan tanggapan negatif pengguna terhadap hasil pencarian koleksi. Indikator *level* menunjukkan tanggapan dan harapan pengguna terhadap informasi metadata yang lebih mutakhir dan lengkap. Sedangkan indikator *coverage* menunjukkan tanggapan pengguna terhadap ketersediaan koleksi pada layanan perpustakaan digital dari sisi kelengkapan ragam koleksi, stok dan masa pinjam.

5.2 Implikasi

Penelitian ini memiliki implikasi bagi pengembangan layanan perpustakaan digital. Temuan dan pembahasan yang disajikan dapat menggambarkan persepsi pengguna terhadap perpustakaan digital. Penggalian wawasan dalam ulasan digital memperlihatkan interaksi pengguna dengan sistem dan layanan perpustakaan digital sehingga kelebihan dan kekurangan pelayanan perpustakaan digital tersebut dapat teridentifikasi. Hal ini berguna sebagai bahan evaluasi layanan perpustakaan digital bagi pustakawan untuk meningkatkan layanan perpustakaan digital dan memenuhi kepuasan pemustaka.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diusulkan oleh peneliti untuk pihak-pihak yang berkaitan. Dengan adanya rekomendasi ini peneliti berharap memberi kontribusi terhadap pengembangan layanan perpustakaan digital serta kajian penelitian di bidang perpustakaan. Berikut rekomendasi yang dapat diterapkan untuk pustakawan dan peneliti selanjutnya

5.3.1 Rekomendasi bagi Pustakawan dan Pengembang Perpustakaan Digital

Pustakawan dan pengembang yang mengelola layanan perpustakaan digital diharapkan untuk mengkaji ulasan-ulasan pengguna. Ulasan digital

mengungkapkan tingkat kepuasan pengguna perpustakaan digital sehingga tanggapan dan masukan yang diberikan oleh pengguna perlu dievaluasi. Hal ini untuk memperbaiki layanan perpustakaan digital yang dirasa kurang optimal dan meningkatkan layanan yang sudah baik.

5.3.2 Rekomendasi bagi Peneliti selanjutnya

Terdapat empat rekomendasi untuk pengembangan penelitian dengan topik analisis pengalaman pengguna perpustakaan digital di antaranya sebagai berikut.

- a. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan area penelitian tidak hanya melalui platform distribusi aplikasi seluler seperti Google Play, namun bisa juga mengambil data dalam lingkup media sosial.
- b. Penelitian selanjutnya dapat menerapkan teknik komputasi machine learning untuk membantu dalam analisis sentimen pengalaman pengguna perpustakaan digital
- c. Penelitian selanjutnya dapat mengkaji hubungan atau jaringan antar kata dari kumpulan ulasan digital.
- d. Penelitian selanjutnya dapat memperdalam kajian kualitatif dari ulasan digital dengan metode analisis wacana atau netnografi.