

BAB I

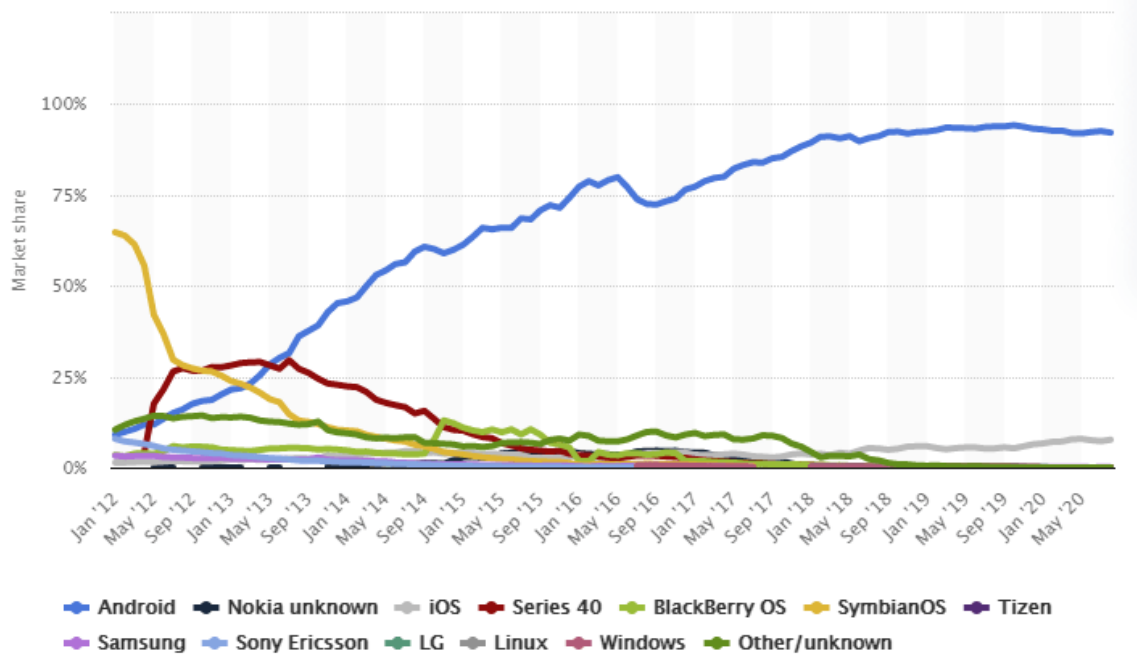
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebijakan pembatasan fisik di masa pandemi COVID-19 memberikan dampak cukup signifikan terhadap aktivitas pemustaka hingga mengurangi intensitas pemanfaatan layanan perpustakaan—khususnya perpustakaan konvensional—terutama pada layanan koleksi literatur buku tercetak. Alternatif yang saat ini sedang populer di masyarakat adalah dengan memanfaatkan layanan perpustakaan digital untuk mendapatkan literatur buku, yaitu melalui koleksi berbentuk digital.

Di Indonesia, preseden perpustakaan digital telah diluncurkan sejak tahun 2016, yaitu layanan aplikasi perpustakaan digital iPusnas, milik Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Layanan aplikasi iPusnas merupakan perpustakaan digital pertama di Indonesia yang mengadopsi teknologi DRM (*Digital Right Management*) sehingga memungkinkan fitur peminjaman secara legal koleksi buku digital (*ebook*) yang terbebas dari isu duplikasi hak cipta (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2019). Aplikasi iPusnas tersedia pada 2 jenis perangkat, *mobile smartphone* dan *desktop*; mendukung 3 jenis sistem operasi yang berbeda, yaitu iOS, Android, dan Windows (*desktop*).

Layanan aplikasi perpustakaan digital, seperti halnya iPusnas, merupakan alternatif yang prospektus bagi pihak perpustakaan dalam memberikan pelayanan di tengah keterbatasan masa pandemi. Hal tersebut didukung pula dengan tingginya penggunaan perangkat *smartphone* di Indonesia yang menurut lembaga statistik Statista (2020b) bahwa hingga tahun 2020 terdapat 191,6 juta pengguna *smartphone* aktif. Dari keseluruhan pengguna *smartphone* aktif tersebut, sebesar 92,14% adalah pengguna perangkat *smartphone* berbasis sistem operasi Android (Statista, 2020a). Maka, dengan ekosistem masyarakat digital yang telah terbentuk dapat diinterpretasi bahwa pangsa besar tersebut merupakan sasaran potensial bagi pengembangan ekosistem layanan perpustakaan digital, khususnya iPusnas, yang telah menyediakan layanannya untuk pengguna sistem operasi Android.



Gambar 1.1 Persentase sistem operasi yang digunakan pada perangkat *smartphone* di Indonesia
(Statista, 2020a)

Dilansir media *Republika* (2020, 18 April) berdasarkan laporan Kepala Perpustakaan Nasional RI, Muhammad Syarif Bando, bahwa terjadi peningkatan pengunduhan aplikasi iPusnas yang cukup signifikan di masa pandemi, bahkan pada rentang bulan Maret-April 2020 terjadi lonjakan sebesar 42.645 unduhan. Tren eskalasi ini menunjukkan momentum yang tepat untuk menarik pemustaka menggunakan layanan perpustakaan digital. Akan tetapi, hal tersebut akan tercapai apabila layanan perpustakaan digital—khususnya iPusnas—mampu membangun impresi positif pemustaka. Sehingga, pemustaka—dan pemustaka potensial—secara berkesinambungan tertarik untuk menggunakan layanan.

Pada beberapa temuan investigatif, kinerja layanan iPusnas menunjukkan indikasi yang belum optimal. Bahkan, hingga akhir tahun 2020 menunjukkan signifikansi perkembangan performa yang minim apabila diukur berdasarkan keberlangsungan layanan selama 4 tahun sejak peluncurannya. Berdasarkan data yang dihimpun dari Google Play Store (2020)—penyedia pengunduhan aplikasi iPusnas pada sistem operasi Android—hanya terdapat kurang lebih 1 juta unduhan pengguna dengan *rating* kepuasan rata-rata penggunaanya hanya mendapat 3,5 dari 5 poin. Jumlah pemustaka iPusnas yang terkalkulasi pada Google Play Store apabila

dibandingkan dengan seluruh populasi pengguna Android, adalah 1 juta pemustaka iPusnas berbanding 191,6 juta pengguna Android—pemustaka potensial—menunjukkan signifikansi perkembangan yang minim. Terlebih, iPusnas dikelola oleh institusi perpustakaan besar berkaliber nasional. Peluang tersebut akan sirna, apabila layanan iPusnas tidak segera memberikan implikasi *a prima vista* yang impresif bagi pemustaka di tengah momentum tren substitusi alternatif terhadap layanan perpustakaan konvensional di masa pandemi COVID-19.

Usaha evaluatif telah dilakukan oleh beberapa penelitian melalui kajian akademis. Pada beberapa laporan penelitian tersebut, para peneliti memfokuskan evaluasi pada berbagai perspektif. Berdasarkan penelusuran dan kajian literatur, peneliti menemukan 5 laporan penelitian mengenai evaluasi layanan iPusnas yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, di antaranya 3 laporan penelitian telah mencoba mengevaluasi layanan iPusnas menggunakan perspektif teknologi, dan 2 laporan penelitian lain mengevaluasi layanan iPusnas berdasarkan perspektif sistem informasi.

Laporan penelitian pertama yang dilakukan oleh Fauzan dan Ati (2018) berjudul “*Analisis Pemanfaatan Aplikasi iPusnas Berbasis Android di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*” telah mencoba mengevaluasi pemanfaatan iPusnas berdasarkan perspektif teknologi dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengetahui pemanfaatan pada aspek kemudahan penggunaan dan aspek kegunaan. Peneliti tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, dan informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil temuan menunjukkan bahwasanya dari dua aspek teori TAM, iPusnas diklaim telah memenuhi aspek kemudahan. Kemudian dari aspek kegunaan, aplikasi iPusnas dinilai mempermudah pengguna dalam memperoleh manfaat perpustakaan. Di samping pencapaian 2 aspek tersebut, terdapat beberapa temuan masalah teknis seperti *error* dan *bug* ketika dioperasikan. Beberapa poin dalam laporan penelitian tersebut dapat menjadi pertimbangan pada penelitian ini, antara lain metode kualitatif dengan jumlah informan yang terlampau reduktif mengakibatkan hasil temuan kurang memadai untuk digeneralisasi; pada beberapa klaim ditemukan pendeskripsian temuan aspek parsial yang dianalisis dan dikonklusikan dengan generalisasi hasil klaim performa iPusnas yang terlampau

eksesif dari fragmen deskripsi sesungguhnya; manifestasi indikator yang dikonstruksi berdasarkan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) memiliki keterbatasan tendensi cakupan pengukuran hanya pada beberapa aspek teknis parsial dari keseluruhan representasi cakupan lainnya dalam pengukuran layanan iPusnas.

Pada tahun yang sama dengan laporan penelitian pertama, laporan penelitian kedua dilakukan oleh Maulana (2018) yang berjudul “*Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan Digital Nasional (iPusnas) dengan Kerangka PIECES*” telah mencoba mengevaluasi kepuasan pengguna iPusnas berdasarkan perspektif teknologi dengan menggunakan model PIECES untuk mengetahui aspek *Performance, Information and Data, Economy, Control and Security, Efficiency, dan Service*. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis metode survei. Hasil temuan menunjukkan pada masing-masing indikator PIECES didapat rata-rata tingkat kepuasan pada skor 4.14 (Baik). Terdapat perbedaan dengan laporan penelitian yang pertama, hasil akhir temuan evaluasi PIECES tidak diuraikan suatu kekurangan yang signifikan pada layanan iPusnas. Apabila dikaitkan dengan pengukuran kepuasan pengguna untuk kategori *end-user*—pengguna awam yang aplikatif—beberapa aspek pada kerangka PIECES dalam laporan penelitian tersebut mempunyai representasi artikulasi indikator yang esoteris sehingga diperlukan pemahaman tingkat lanjut bagi pengguna *end-user* dalam menilai dan hal tersebut memungkinkan hasil penilaian menjadi bias.

Laporan penelitian ketiga mengenai evaluasi iPusnas berdasarkan perspektif teknologi dilakukan oleh Aisyiyah (2019) dengan judul “*Analisis User Interface dalam Aplikasi Library iPusnas*” yang mencoba mengevaluasi berdasarkan aspek antar muka (*user interface*) iPusnas. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan pengambilan data melalui observasi. Hasil temuan menunjukkan bahwa aplikasi iPusnas secara keseluruhan dinilai telah mampu memberikan kemudahan dan fleksibilitas ketika digunakan. Serupa dengan temuan laporan penelitian yang pertama, terdapat beberapa temuan kendala seperti *error* atau *bug* yang kerap muncul ketika menggunakan layanan iPusnas. Atensi khusus perlu dicermati pada segi metodologi yang digunakan, bahwa pada laporan penelitian tersebut peneliti menguraikan temuannya sebagai peneliti sekaligus

informan. Hal tersebut menyebabkan tendensi klaim temuan yang terlampaui subjektif untuk pengukuran sentimental—konsensus reduksionisme. Dampak dari subjektivitas ekstrem tersebut, yaitu meningkatnya probabilitas bias data yang berimplikasi pada analisis maupun hasil terhadap temuan tersebut beserta klaim yang dihasilkan.

Fokus analisis 3 laporan penelitian sebelumnya menitik beratkan pada perspektif teknologi. Pada laporan penelitian keempat yang dilakukan oleh Prastiwi dan Jumino (2018) yang berjudul “*Efektivitas Aplikasi iPusnas Sebagai Sarana Temu Balik Informasi Elektronik Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*” dengan tindakan evaluatif menggunakan perspektif sistem informasi. Penelitian tersebut mencoba untuk mengevaluasi keberhasilan dan efektivitas aplikasi iPusnas sebagai sarana temu balik informasi menggunakan teori *D&M information system success* model yang digagas oleh De Lone dan Mc Lean. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengambilan 100 sampel dari pengguna iPusnas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas RI). Hasil laporan penelitian tersebut menunjukkan bahwasanya aplikasi iPusnas mendapat skor efektivitas pada setiap indikator dengan rata-rata di atas 85% yang dikriteriakan sangat memuaskan. Berdasarkan segi indikator, konseptualisasi *D&M information system success* pada laporan penelitian tersebut cenderung memanifestasikan aspek pengukuran dengan artikulasi konsep secara umum dan kaitannya dengan fitur-fitur utama aplikasi iPusnas kurang direpresentasikan di dalam indikator pengukuran, sehingga hasil temuan kurang merepresentasikan pengukuran terhadap fitur iPusnas secara holistik.

Laporan penelitian terakhir yang ditemukan peneliti mengenai evaluasi layanan iPusnas dilakukan oleh Fonna (2020) berjudul “*Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi iPusnas terhadap Kemudahan Akses Informasi Perkuliahan Mahasiswa Angkatan 2015 Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry*” yang mengutarakan hasil evaluasi berdasarkan perspektif akses informasi. Pendekatan yang digunakan yaitu kuantitatif. Analisis evaluasi yang digunakan terbagi dalam 2 variabel, yaitu (X) pemanfaatan aplikasi iPusnas, dan (Y) kemudahan akses informasi perkuliahan. Indikator dalam variabel X, disusun berdasarkan evaluasi aspek kualitas antar muka (*user interface*) iPusnas. Sedangkan

indikator dalam variabel Y, disusun berdasarkan aspek kualitas penyediaan koleksi. Hasil temuan akhir yang didapat menunjukkan pengukuran performa pada masing-masing variabel terhadap layanan iPusnas yang cukup memuaskan; dari keseluruhan variabel tersebut diperoleh korelasi antar variabel sebesar 71%, dan koefisien determinasi variabel X terhadap Y sebesar 50,2%. Dari segi generalisasi hasil temuan dan implikasinya dalam menjelaskan klaim terhadap performa layanan aplikasi iPusnas di kalangan umum, konteks temuan dalam laporan penelitian tersebut cukup terbatas hanya pada indikasi pengukuran terhadap pemustaka kalangan akademisi. Cakupan responden yang digunakan dalam metodologi sangat terbatas hanya pada konteks mahasiswa lingkungan akademisi perguruan tinggi, sehingga klaim hasil pengukuran tersebut tidak merepresentasikan kondisi temuan untuk kalangan masyarakat secara luas.

Mencermati keseluruhan laporan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, hasil temuan akhir pada keseluruhan laporan menunjukkan klaim performa layanan iPusnas yang cukup baik. Akan tetapi, sebuah kontradiksi timbul terhadap klaim temuan dalam keseluruhan laporan penelitian tersebut, yaitu klaim hasil pengukuran performa yang positif pada layanan iPusnas tidak koheren dengan temuan kinerja layanan iPusnas pada Google Play Store—notabene basis umpan balik sentimen atas impresi pemustaka terhadap praksis layanan iPusnas—yang menunjukkan hasil yang kurang optimal. Gejala tersebut dapat diinterpretasi, yaitu sebuah kemungkinan bahwa terdapat aspek kinerja yang belum teridentifikasi seluruhnya dalam layanan iPusnas. Maka, berdasarkan temuan konstataasi tersebut peneliti menganalisis sebuah asumsi diagnosis, yaitu terdapat suatu kemungkinan bahwa penyebab kurang optimalnya kinerja layanan iPusnas—temuan kinerja layanan iPusnas pada Google Play Store—adalah diakibatkan oleh tidak teridentifikasinya kinerja layanan dari perspektif iPusnas sebagai perpustakaan. Sehingga, saat ini layanan iPusnas belum mendapat atensi atas performanya dalam memanifestasikan layanan perpustakaan.

Secara argumentatif, apabila mencermati secara keseluruhan laporan-laporan penelitian tersebut, tidak ditemukan perspektif evaluasi yang paling esensial, yaitu perspektif perpustakaan. Layanan iPusnas pada prinsipnya adalah sebuah aplikasi digital, akan tetapi, esensi yang paling utama adalah sebagai

perpustakaan pada *an sich*-nya. Celah tersebut dinilai oleh peneliti sebagai sesuatu yang harus diisi pada penelitian ini. Maka, pada konteks momentum dan permasalahan ini dinilai perlu untuk memberikan atensi berdasarkan perspektif esensial, yaitu mengevaluasi layanan iPusnas dari perspektif perpustakaan. Terutama, demi terwujudnya proselitisme ekosistem perpustakaan digital sebagai paradigma baru pasca pandemi COVID-19 di Indonesia.

Dalam konteks keilmuan perpustakaan, dikenal berbagai jenis evaluasi perpustakaan. Pada konteks permasalahan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode evaluasi LibQUAL+ dalam mengukur kepuasan pemustaka. Metode LibQUAL+ memiliki beberapa keunggulan apabila digunakan dalam evaluasi, salah satu yang paling pragmatis, adalah mampu mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Temuan pengukuran tersebut sangat diperlukan dalam konteks permasalahan yang terjadi pada layanan iPusnas. Pengukuran kesenjangan tersebut memberikan petunjuk mengenai aspek yang dinilai persepsi pemustaka belum sesuai dengan harapan atas layanan yang diberikan. Hasil petunjuk yang diperoleh sangat berguna bagi pengembangan rilis *up-to-date* iPusnas selanjutnya, yaitu perbaikan maupun penambahan *feature* baru.

LibQUAL+ mempunyai 3 dimensi pengukuran evaluasi yang dapat diaplikasikan pada perpustakaan, antara lain *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place* (Rahayuningsih, 2015). Hasil pengukuran masing-masing dimensi tersebut menghasilkan 2 kesenjangan (*Gap*), yaitu *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). *Gap* tersebut muncul dari hasil kesenjangan antara Persepsi (P), Harapan Minimum (HM), dan Harapan Ideal (HI). Maka, *Gap* tersebut merupakan yang hendak peneliti temukan dalam layanan iPusnas, temuan ini akan menghasilkan petunjuk mengenai ekspektasi pemustaka sekaligus kondisi riil persepsi pemustaka pada layanan iPusnas.

Dengan mengacu pada pertimbangan tersebut dan minimnya evaluasi layanan perpustakaan digital iPusnas yang berbasis evaluasi perpustakaan, terlebih, di tengah terjadinya tren eskalasi terhadap penggunaan perpustakaan digital sebagai alternatif bagi masyarakat dalam menggunakan layanan perpustakaan di masa pandemi COVID-19. Maka, peneliti dalam hal ini mengajukan judul penelitian:

”LibQUAL+: Evaluasi Kepuasan Pemustaka pada Layanan Perpustakaan Digital di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Evaluasi Layanan Aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas pada Sistem Operasi Android)”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

1.2.1 Rumusan Masalah Penelitian Umum

Berdasarkan urgensi penelitian yang telah diuraikan di atas, maka terdapat pertanyaan inti yang selanjutnya peneliti ungkapkan jawabannya pada penelitian ini, yaitu: “Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka layanan perpustakaan digital iPusnas selama berlangsungnya pandemi COVID-19 dikaji berdasarkan pengukuran menggunakan metode LibQUAL+?”

1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian Khusus

Secara khusus, mengacu pada proses dalam metode evaluasi LibQUAL+, terdapat pertanyaan khusus yang peneliti temukan jawabannya melalui penelitian ini, antara lain:

- 1) Sejauh mana kesenjangan kepuasan antara Persepsi (P) dengan Harapan Minimum (HM) pemustaka iPusnas?
- 2) Sejauh mana kesenjangan kepuasan antara Persepsi (P) dengan Harapan Ideal (HI) pemustaka iPusnas?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian Umum

Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka iPusnas dalam memanfaatkan layanan melalui pengukuran metode evaluasi LibQUAL+.

1.3.2 Tujuan Penelitian Khusus

Adapun tujuan khusus metode evaluasi LibQUAL+ pada penelitian ini, antara lain:

- 1) Mengukur kesenjangan kepuasan antara Persepsi (P) dan Harapan Minimum (HM) pemustaka iPusnas.

- 2) Mengukur kesenjangan kepuasan antara Persepsi (P) dan Harapan Ideal (HI) pemustaka iPusnas.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan kajian akademis keilmuan perpustakaan dan informasi, terutama sebagai temuan empiris evaluasi perpustakaan digital yang sedang berkembang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis umum, penelitian ini dapat memberikan manfaat riil dalam realisasi di lapangan, terutama dalam pengembangan perpustakaan digital. Secara terbatas, beberapa pihak yang peneliti adreskan untuk mendapat manfaat ini, antara lain:

- 1) Pengembang perpustakaan digital

Penelitian ini memberikan fakta empiris yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam memperbaiki maupun menambahkan *feature* agar memberikan dampak signifikan terhadap kualitas perpustakaan digital bagi pemustaka.

- 2) Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Sebagai pemangku otoritas kebijakan, penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan pemutakhiran layanan perpustakaan digital iPusnas, dan memberikan atensi khusus pengembangan berkelanjutan terhadap layanan ini.

- 3) Pustakawan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai fakta empiris, yang dapat digunakan sebagai unit petunjuk dalam pelayanan perpustakaan digital yang berbasis pemustaka.

- 4) Peneliti

Penelitian ini merupakan suatu bentuk kontribusi dan pengalaman peneliti dalam mengimplementasikan kapasitas keilmuannya yang diperoleh selama proses pembelajaran.

5) Peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu pertimbangan pengembangan penelitian selanjutnya maupun perbaikan pada penelitian selanjutnya.

1.5 Struktur Organisasi Skripsi

Penelitian skripsi ini disusun berdasarkan standar sistematika penulisan yang berlaku dalam lingkup institusi Universitas Pendidikan Indonesia. Struktur keseluruhan isi penelitian ini memiliki 5 bab yang saling terhubung satu sama lain. Adapun struktur segmentasi bab pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) BAB I Pendahuluan

Berisi latar belakang, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi.

2) BAB II Tinjauan Pustaka

Berisi konsep, teori, model sebagai penguat konteks dan landasan ilmiah yang digunakan dalam penelitian ini.

3) BAB III Metode Penelitian

Menjelaskan mengenai metode yang digunakan untuk mendapatkan fakta empiris dari permasalahan yang diteliti, termasuk di dalamnya desain penelitian, partisipan, populasi dan sampel, instrumen penelitian, prosedur penelitian, dan teknik analisis data.

4) BAB IV Temuan dan Pembahasan

Memaparkan dan menjelaskan terkait temuan data empiris dan pengolahannya melalui analisis pada konteks permasalahan yang diteliti.

5) BAB V Simpulan, Implikasi, dan Rekomendasi

Memaparkan kesimpulan dan implikasi temuan terhadap permasalahan penelitian, disertai pula rekomendasi lanjutan berdasarkan temuan yang diperoleh selama penelitian berlangsung.