

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini hampir diseluruh belahan bumi sedang dihadapkan dengan situasi penyebaran pandemi COVID-19. *World Health Organization (WHO)* (2020) mengidentifikasi COVID-19 merupakan suatu penyakit bersifat menular yang termasuk kedalam jenis *coronavirus* dan baru ditemukan pada Desember 2019 di Wuhan, Tiongkok. Virus menyebar secara masif melalui percikan-percikan yang berasal dari hidung dan mulut penyandang COVID-19. Untuk mencegah penyebaran COVID-19, secara resmi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud, 2020) menerbitkan Surat Edaran Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan COVID-19 pada Satuan Pendidikan. Menyusul dengan diterbitkannya surat edaran tersebut, maka seluruh penyelenggaraan pembelajaran tatap muka dan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan kependidikan untuk sementara telah diberhentikan hingga waktu yang belum dapat ditentukan.

Salah satu aspek pendidikan yang berdampak secara langsung oleh peristiwa ini adalah perpustakaan. Perpustakaan merupakan suatu lembaga yang berfokus pada pelayanan masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan melalui layanan informasi dalam bentuk media cetak maupun terekam (Rahman, 2018, hlm. 1). Perpustakaan menjadi sumber daya informasi dan menjadi penyokong majunya suatu lembaga, hal tersebut dapat dibuktikan dengan perkembangan informasi yang pesat serta dominannya kalangan akademis yang membutuhkan informasi itu sendiri (Suwarno, 2010, hlm.15).

John P. Wilkin dalam buku *The Meaning of the Library: A Cultural History* memaparkan bahwa peranan perpustakaan pada abad 21 memiliki lebih sedikit keambiguan, sebagai berikut:

*plays with ideas of constancy and change within the library as an enduring institution, and shows how digital technologies can now make libraries the prime movers of large-scale curation and publishing projects and position them at the heart of intellectual life* (Hall dkk., 2017, hlm. 26).

Perpustakaan dapat diumpamakan sebagai jantung dan urat nadi pada sebuah instansi/ institusi/ universitas/ badan korporasi (Rodin, 2018, hlm. 2). Tertera dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 tahun 2014 yaitu

Perpustakaan merupakan institusi pengelolaan koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Dalam kegiatan utamanya perpustakaan dibagi kedalam tiga fokus utama yaitu layanan teknis, layanan non teknis, dan administrasi perpustakaan. Salah satu perpustakaan yang menjadi perhatian saat ini adalah perpustakaan perguruan tinggi. Mengutip ALA dalam tulisan Nove (2019, hlm. 75) mengungkapkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi menyediakan sumber dan layanan informasi untuk mendukung pembelajaran, pengajaran, dan penelitian bagi civitas akademik perguruan tinggi.

Sejatinya, perpustakaan memiliki keistimewaan dalam hal melayani kebutuhan informasi bagi pemustaka. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan berupa penyediaan informasi dan fasilitas bagi pemustaka melalui berbagai media sehingga kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi secara optimal (Rahmah, 2018, hlm. 2).

Sehubungan dengan kondisi yang terjadi saat ini, banyak perpustakaan yang tidak dapat melayani pemustaka secara langsung. Untuk menunjang kegiatan layanan di perpustakaan, beberapa perpustakaan perguruan tinggi telah menyediakan pelayanan secara daring seperti Yale University. Dalam berita yang dimuat oleh *Yale News* yang berjudul *Libraries Open to Students on Campus and Across The Globe* menjelaskan bahwa perpustakaan universitas tetap membuka layanan dan melayani pemustaka dengan memanfaatkan teknologi secara daring, pemustaka dapat mengakses bahan pustaka yang tersedia ataupun mengakses *e-Resources* yang telah dilanggan oleh perpustakaan (Zhang, 2020).

*E-Resources* sendiri merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh perpustakaan dengan melanggan bahan pustaka elektrik seperti *e-journal* dan *e-book*. Menurut *Library and Information Technology Glossary* (dalam Kenchakkanavar, 2016, hlm. 98) *e-resources* merupakan suatu produk informasi yang disediakan oleh perpustakaan dan dapat diakses melalui jaringan komputer. Dalam menyediakan layanan *e-Resources* di perpustakaan, tentunya perpustakaan harus berlangganan dengan biaya yang tidak sedikit. Hal tersebut bertujuan untuk menunjang dan memfasilitasi secara optimal guna memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh sivitas akademik perguruan tinggi tersebut.

Menurut Penelitian OCLC yang dikutip oleh Covey (2003, hlm. 579) terdapat 90% mahasiswa mengakses *e-Resources* melalui komputer di rumahnya, dan sebanyak 78% memilih untuk menggunakan *remote access*. Selain itu, lebih dari 40% dilaporkan memiliki

akses dengan kecepatan tinggi dari rumah melalui LAN, sambungan T1/T3, ISDN, dan ADSL/DSL.

*Remote access* sendiri bertujuan untuk menghapuskan batasan mahasiswa dalam mengakses sumber informasi.”...*some services available to students include chat reference, access to database, virtual library, and the library catalog...*” [Beberapa dari pelayanan (perpustakaan) tersedia untuk mahasiswa termasuk daftar referensi, mengakses sumber data, perpustakaan secara virtual, serta katalog perpustakaan...] (Fulkerson, 1957, hlm. 10).

Sebagai salah satu pelopor pendidikan di Indonesia, Universitas Pendidikan Indonesia melalui perpustakaan tetap melaksanakan fungsi dan tugasnya dalam melayani informasi bagi pemustaka. Dengan pelayanan daring dalam menghadapi kondisi COVID-19, Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia menyediakan beberapa layanan, seperti pelayanan pengecekan pinjam koleksi secara daring, pelayanan *form* bebas pinjam bagi mahasiswa yang akan melaksanakan sidang, pelayanan verifikasi karya ilmiah secara daring, pelayanan permohonan akses repository dan permohonan paket informasi terpilih, serta pelayanan panduan dalam mengakses *Virtual Private Network* (VPN) (Johan, dkk., 2020). Selain itu terdapat beberapa layanan *e-Resources* yang ditawarkan oleh Perpustakaan UPI yaitu *e-Journal* dan *e-Book*, Jurnal tercetak, OER Kalista, *e-Journal* UPI, *RepoVOS*, OALIB UPI, *a-research*, serta *Digilib*.

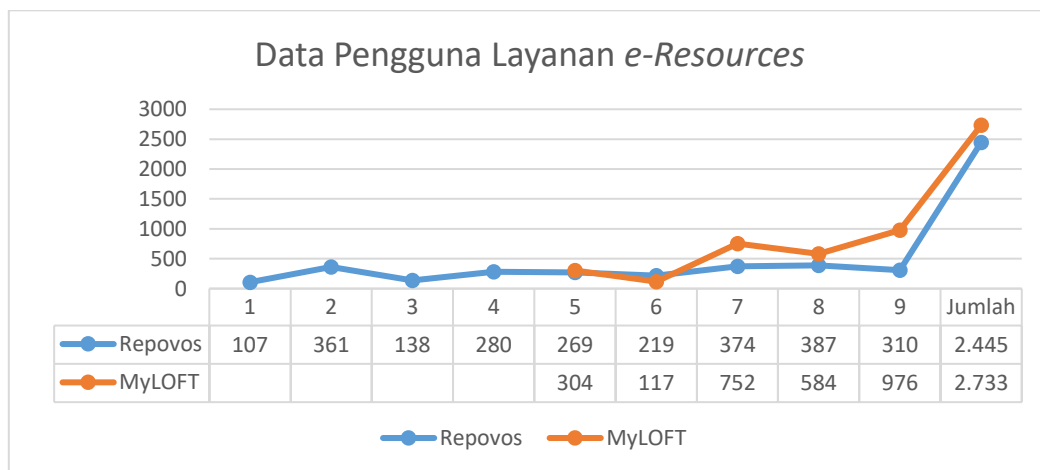
Sivitas akademika dapat mengakses layanan *e-Resources* dengan cara mengakses via jaringan yang sudah terintegrasi dengan UPI yang hanya dapat dilakukan di lingkungan Perpustakaan UPI atau mengakses pada komputer yang sudah disediakan oleh Perpustakaan UPI. Pemustaka yang tidak dapat mengunjungi perpustakaan saat masa Covid-19 dapat mengakses menggunakan bantuan *remote access Openvpn*. *Openvpn* tersedia dalam tiga operasi sistem yaitu *Openvpn for Windows*, *Open VPN for macOS*, serta *Openvpn for Android*. Pemustaka dapat melihat panduan mengenai instalasi *Openvpn* di laman resmi website Perpustakaan UPI. Namun dalam mengakses VPN pemustaka seringkali mengalami suatu kendala yang dihadapi. Hal tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Johan, dkk. (2020) yang memaparkan bahwa kesan yang masih belum terpenuhi pada layanan Perpustakaan UPI secara daring saat pandemi adalah pemanfaatan *e-journal* dan *e-book*.

Perpustakaan UPI mengunggah di laman resmi website perpustakaan dan media sosial instagram (@perpustakaan\_upi) mengenai pelayanan *e-Resources* yang dapat diakses tanpa melalui VPN yaitu aplikasi akses remot berbasis web dan *mobile* MyLOFT. MyLOFT

merupakan suatu alat *remote access* yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pemustaka pada masa COVID-19 pada pertengahan 2020 di India.

Keunggulan pada aplikasi tersebut yaitu pemustaka dapat mengakses layanan *e-journal* dan *e-book* tanpa harus menggunakan *VPN* serta tidak terbatas oleh ruang dan waktu. Selain itu, pemustaka dapat mengakses *e-resources* yang dilanggan oleh Perpustakaan UPI, seperti *Emerald Insight, IEEE Xplore Digital Library, Library, Oxford Scholarship, Sage, Journals, SAGE Publications and Knowledge, Sage Research Methods, dan Springerlink*. *Remote access* aplikasi *remote access* MyLOFT menawarkan kemudahan serta kebermanfaatan bagi para pemustaka dimanapun dan kapanpun. Selain itu, MyLOFT memuat konten informasi yang cukup luas dikarenakan telah terintegrasi dengan mesin pencarian Google.

Penggunaan aplikasi *remote access* MyLOFT untuk mengakses sumber elektronik dapat dikatakan lebih efektif jika dibandingkan dengan pemanfaatan sumber elektronik menggunakan *VPN* yaitu *Revopos*. Hal tersebut didukung dengan data yang diperoleh dari Perpustakaan UPI mengenai persentase pemustaka dalam mengakses layanan elektronik. Data yang diperoleh terhitung sejak penggunaan MyLOFT serta *Revopos* oleh pemustaka.



**Grafik 1. 1 Data Pengguna MyLOFT di Perpustakaan UPI**

Pada gambar di atas menggambarkan mengenai jumlah pengguna layanan sumber elektronik Perpustakaan UPI, meskipun peluncuran layanan perpustakaan *Provos* UPI terlebih dahulu namun jumlah pengguna MyLOFT sebanyak 2.733 dapat melebihi dari jumlah pengguna *Provos* menggunakan *Openvpn* sebanyak 2.445. Hal tersebut dapat menjadi acuan bahwa aplikasi *remote access* MyLOFT sebagai alat *remote access* perpustakaan banyak diminati pemustaka dalam mengakses sumber elektronik.

Dalam merancang suatu aplikasi perpustakaan tentunya hal yang diunggulkan dari aplikasi tersebut adalah mutu pada konten informasinya, namun seringkali konten informasi

yang disajikan tidak diimbangi dengan konsep *usability* yang baik. Padahal suatu aplikasi yang baik harus memiliki *usability* yang baik pula. Menurut Nielsen *Usability* atau kebergunaan dapat juga diartikan sebagai kelayakan suatu aplikasi saat dijalankan oleh pengguna dan dapat menjadi acuan evaluasi bagi peningkatan efisiensi dan kepuasan pengguna (Hidayat, Ranius, & Ependi, 2014.).

*Usability* erat berkaitan dengan *user interface*, dikarenakan *usability* sendiri merupakan alat ukur atau tolak ukur kepuasan pengguna mengenai *user interface* pada suatu produk atau layanan (Nielsen, 2012). *User interface* atau antarmuka pengguna akan mempengaruhi penilaian pada suatu aplikasi yang sedang dijalankan pengguna. *User interface* merupakan suatu tampilan yang dapat berupa grafis atau teks yang dapat mempengaruhi pengguna dalam mengoperasikannya (Faticha & Hidayat, 2019, hlm. 7). *User interface* memiliki prinsip desain yang akan berpengaruh terhadap suatu aplikasi. *Usability Heuristic Evaluation* merupakan salah satu prinsip *user interface* yang memiliki sepuluh unsur yaitu; (1) *Visibility*; (2) *Language*; (3) *Control and Freedom*; (4) *Consistency*; (5) *Error prevention*; (6) *Support recognition*; (7) *Flexibility and Efficiency*; (8) *Aesthetic and Minimalism*; (9) *Clear error message*; (10) *Help and Documentation* (Nielsen and Molich, 1990). Jika suatu aplikasi perpustakaan memiliki desain *user interface* yang baik, maka akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pemustaka.

Untuk mengukur suatu tingkat kepuasan *user interface* terdapat alat ukur berbentuk pertanyaan dalam kuesioner yang dikembangkan oleh para peneliti *University of Maryland* yaitu *Questionnaire for User Interaction Satisfaction*. *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* atau *QUIS* tersusun dari beberapa komponen pertanyaan yang memiliki sembilan tingkat skala penilaiannya. *QUIS* pertama kali dilakukan masih berbentuk standar berupa kertas dan pensil menggunakan 9 poin skala Likert (Chin, Diehl, & Norman, 1988)

Dari uraian yang telah dipaparkan di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan secara daring di Universitas Pendidikan Indonesia mengalami kendala pada pelayanan *e-Resources* yaitu pelayanan yang berkaitan dengan sumber informasi pada *e-Journal* dan *e-Book*. Untuk mengatasi masalah tersebut, perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia meluncurkan kerja sama dengan salah satu alat *remote access* yaitu MyLOFT. Dengan kemudahan dan kebermanfaatannya ditawarkan aplikasi *remote access* MyLOFT kepada pemustaka, peneliti bermaksud untuk mengetahui kepuasan sivitas akademika UPI mengenai tampilan antarmuka atau *user interface* tersebut dengan menggunakan *QUIS* atau alat ukur yang berupa pertanyaan yang telah dikembangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna.

Windi Ayu Setianingrum, 2022

**PERSEPSI PEMUSTAKA MENGENAI USER INTERFACE APLIKASI REMOTE ACCESS MYLOFT: STUDI KUANTITATIF DESKRIPTIF DI PERPUSTAKAAN UPI**

Universitas Pendidikan Indonesia | [Repository.upi.edu](http://Repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul “**Persepsi Pemustaka Mengenai *User Interface* Aplikasi *Remote access* MyLOFT: Studi Kuantitatif Deskriptif di Perpustakaan UPI**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah pada penelitian ini terbagi kedalam dua fokus, yaitu rumusan masalah secara umum dan rumusan masalah secara khusus sebagai berikut :

### a. Rumusan Masalah Umum

“Bagaimana persepsi pemustaka Perpustakaan UPI mengenai kepuasan *user interface* aplikasi *remote access* MyLOFT?”

### b. Rumusan Masalah Khusus

Adapun rumusan masalah secara khusus yang disusun berdasarkan komponen *The Questionnaire for User Interface Satisfaction 7.0* (Nielsen, 2012), yaitu:

- 1) Bagaimana persepsi pemustaka mengenai indikator *overall reactions to the software* pada desain *user interface* aplikasi *remote access* MyLOFT?
- 2) Bagaimana persepsi pemustaka mengenai indikator *screen* pada *user interface* aplikasi *remote access* MyLOFT?
- 3) Bagaimana persepsi pemustaka mengenai indikator *terminology and system information* pada *user interface* aplikasi *remote access* MyLOFT?
- 4) Bagaimana persepsi pemustaka mengenai indikator *learning* pada *user interface* aplikasi *remote access* MyLOFT?
- 5) Bagaimana persepsi pemustaka mengenai indikator *system capabilities* pada *user interface* aplikasi *remote access* MyLOFT?
- 6) Bagaimana persepsi pemustaka mengenai indikator *additional Component System* pada *user interface* aplikasi *remote access* MyLOFT?

## 1.3 Tujuan Penelitian

### a. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka Perpustakaan UPI mengenai tampilan antarmuka pada aplikasi *remote access* MyLOFT.

### b. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai komponen *overall reactions to the software* pada *user interface* aplikasi *remote access* MyLOFT.
- 2) Untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai komponen *screen* pada *user interface* aplikasi *remote access* MyLOFT.
- 3) Untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai komponen *terminology and system information* pada *user interface* aplikasi *remote access* MyLOFT.
- 4) Untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai komponen *learning* pada *user interface* aplikasi *remote access* MyLOFT.
- 5) Untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai komponen *system capabilities* pada *user interface* aplikasi *remote access* MyLOFT.
- 6) Untuk mengetahui persepsi pemustaka mengenai komponen *additional component system* pada *user interface* aplikasi *remote access* MyLOFT.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat dari segi teori

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian keilmuan Perpustakaan dan Sains Informasi pada bidang pelayanan perpustakaan.

##### 2. Manfaat dari segi praktis

###### a) Bagi perpustakaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi dan evaluasi bagi perpustakaan dalam pelayanan secara daring.

###### b) Bagi Pengembang Aplikasi *remote access* MyLOFT

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau evaluasi bagi pengembang aplikasi untuk mengembangkan lagi fitur-fiturnya menjadi lebih baik.

###### c) Bagi pemustaka

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi bagi pemustaka yang membutuhkan informasi terkait *user interface* dan kepuasan pemustaka.

###### d) Bagi mahasiswa Perpustakaan dan Sains Informasi n

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pembelajaran dan menambah wawasan dalam keilmuan Perpustakaan dan Sains Informasi.

###### e) Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam bidang Perpustakaan dan Sains Informasi.

## 1.5 Struktur Organisasi Penelitian

Struktur organisasi penelitian merupakan gambaran mengenai isi setiap bab yang memiliki kaitan satu dan lainnya sehingga membentuk sebuah kerangka utuh dalam penelitian. Pada penulisan penelitian ini sistematika penulisan mengacu pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UPI Tahun 2019 yang memiliki lima bab yang memiliki pembahasan pokok masing-masing. Adapun uraian pada setiap bab sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, merupakan awal dari struktur penting kerangka penelitian yang memuat latar belakang penelitian yaitu fondasi mengenai penelitian tersebut yang membahas mengenai fenomena atau topik masalah yang sedang terjadi. Selanjutnya terdapat rumusan masalah yang memiliki pembahasan mengenai masalah apa yang akan dicari jawaban atau penyelesaian pada penelitian ini. Setelah itu diuraikan mengenai tujuan-tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian. Selanjutnya mengenai manfaat penelitian, serta struktur organisasi penelitian.

Bab II Kajian Pustaka, pada bab ini memuat mengenai kajian teori serta konsep yang berkaitan dengan penelitian seperti kepuasan pemustaka, konsep *user interface*, konsep *usability*, dan konsep *remote access*. Selain mengenai kajian teori yang berkaitan dengan penelitian, pada bab II juga memuat mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang dapat menjadi rujukan serta mengenai kerangka berpikir peneliti.

Bab III Metode Penelitian, pada bab ini memuat mengenai rancangan desain penelitian yang digunakan peneliti, partisipan dalam penelitian, jumlah populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian yang memuat uji reabilitas dan uji validitas, prosedur dalam penelitian, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV Hasil dan Pembahasan, dalam bab ini memuat hasil temuan data dalam penelitian yang diolah berdasarkan teknik dan metode yang telah ditentukan pada bab III serta pembahasan penelitian mengenai temuan-temuan untuk menjadi jawaban atas rumusan masalah pada bab I.

Bab V Kesimpulan dan Rekomendasi, dalam bab ini memuat kesimpulan yang ditemukan dalam penelitian serta rekomendasi yang ditujukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan dan berkaitan dengan keilmuan.