

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan sebagai pusat sumber informasi yang berfungsi sebagai mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan menyajikan bahan perpustakaan supaya dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam memperoleh informasi. Sumber informasi yang telah dikelola tersebut, dapat diperoleh dari berbagai sumber informasi baik yang terdapat dari perpustakaan, lembaga, institusi ataupun tempat lain. Sedangkan untuk pusat sumber informasi yang terdapat pada lembaga atau institusi yang dinamakan dengan perpustakaan khusus. Menurut Hasugian (2015), Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh lembaga atau instansi negara, pemerintah, pemerintah daerah ataupun lembaga atau instansi swasta yang layanannya diperuntukan pengguna dilingkungan lembaga atau instansi yang bersangkutan.

Perpustakaan khusus menjalankan tugas dalam memenuhi kebutuhan informasi yaitu dengan melayani kebutuhan dari pengguna yang lebih spesifik dan khusus. Selain itu karakteristik yang menjadi pembeda didalam perpustakaan khusus dengan jenis perpustakaan lainnya yaitu terletak pada subjek koleksi yang terdapat di dalamnya, dimulai dari koleksi yang dikelola, pengguna yang dilayani dan keberadaan perpustakaan tersebut dalam sebuah organisasi induknya. Dalam pengelolaannya perpustakaan khusus membutuhkan penanganan khusus, maka dari itu dibutuhkan pustakawan dan tenaga khusus yang dapat memahami dan menguasai dalam bidang subjek yang akan ditangani oleh organisasi induknya.

Perpustakaan Kementerian Keuangan adalah salah satu perpustakaan khusus yang diselenggarakan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia yang berfungsi sebagai pusat referensi dan sarana institusi pemerintah yang mendukung Kementerian Keuangan dalam mencapai visi, misi, hasil sasaran yang optimal dalam menyediakan informasi mutakhir yang bersifat ilmiah, teknis dan kebijakan untuk kebutuhan pegawai maupun masyarakat.

Seiring tujuan didirikannya perpustakaan tidak hanya memberikan layanan kepada pengguna dan meningkatkan kegemaran membaca, namun juga untuk memperluas dan menambah wawasan pengetahuan bagi pengguna dan khususnya untuk pegawai di Kementerian Keuangan yang berada diseluruh wilayah Indonesia. Hal tersebut sesuai

menurut Poernomowati (2010), bahwa tujuan perpustakaan khusus adalah untuk memenuhi kebutuhan bagan perpustakaan atau informasi di lingkungannya dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan lembaga maupun kemampuan sumber daya manusia. Selain itu menurut Hasugian (2009) menjelaskan bahwa, tujuan perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang hanya menyediakan koleksi khusus yang berkaitan dengan misi dan tujuan dari organisasi atau lembaga yang memilikinya atau biasanya hanya memberikan pelayanan yang khusus hanya kepada staf organisasi atau lembaganya saja.

Perpustakaan khusus juga berperan penting di lembaganya yang berkaitan dengan kebutuhan informasi untuk mendukung lembaga induknya, serta perpustakaan khusus mempunyai sumber informasi yang penting dan didalam subyek khusus. (Sutoyo, 2001) Menurut data yang terdapat pada laporan Perpustakaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2018), Perpustakaan Kementerian Keuangan memiliki literatur lebih dari 9.441, sedangkan hingga bulan april 2019 Perpustakaan Kementerian Keuangan telah memiliki total koleksi sebanyak 9.861 yang meliputi: buku, jurnal, majalah, referensi dan terbitan unit – unit kerja di lingkungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia maupun kementerian lainnya yaitu berupa panduan dan jurnal.

Dalam rangka meningkatkan layanan pada Perpustakaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia melakukan berbagai program transformasi antara lain, renovasi, digital *library*, *rebranding* perpustakaan dan mengotomasikan layanan yang dimulai sejak tahun 2016 (Laporan Perpustakaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia, 2018). Selain itu, pengembangan sebuah layanan pada perpustakaan merupakan salah satu bentuk dari pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Kementerian Keuangan untuk menjangkau kebutuhan yang berada di seluruh Indonesia dalam memperoleh informasi secara *online* tanpa harus datang langsung ke perpustakaan, yaitu dengan membuat aplikasi yang bernama ePerpus. Pengembangan layanan perpustakaan lain yang dilakukan dengan membangun aplikasi ePerpus. ePerpus adalah sebuah aplikasi *mobile platform* berbasis android dan iOS untuk koleksi perpustakaan digital yang di miliki oleh perpustakaan yang bekerjasama dengan Gramedia Digital Nusantara. Aplikasi pertama dibuat pada bulan Agustus 2017 dan diluncurkan pada Oktober 2017. Berdasarkan laporan tahunan Perpustakaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia sampai dengan Desember tahun 2018 jumlah koleksi ePerpus mencapai 3.189 *ebook*.

Hasil wawancara pada 4 April 2019 dengan pegawai Perpustakaan Kementerian Keuangan mengenai latar belakang pembuatan aplikasi ePerpus di Perpustakaan Kementerian Keuangan, beliau menjelaskan bahwa Perpustakaan Kementerian Keuangan adalah perpustakaan khusus yang dilayani itu utamanya adalah internal Kementerian, dengan jumlah pegawai sekitar 83.000 yang tersebar di seluruh Indonesia. Selama ini Perpustakaan Kementerian Keuangan RI hanya melayani pengguna yang berada di kantor pusat. “Kita tidak memiliki perpustakaan di daerah. Oleh karena itu Perpustakaan Kementerian Keuangan bersikeras supaya teman-teman yang berada di daerah sekitar 73.000 pegawai dapat mengakses bahan bacaan. Solusi yang ditawarkan oleh Perpustakaan Kementerian Keuangan yaitu membuat Aplikasi ePerpus” (Susilo, 2019).

Kahfi (2006), menjelaskan menurut pandangan Islam, terdapat hal yang mengelola sebuah informasi yang akan disampaikan harus menggambarkan informasi yang benar, terutama yang berhubungan dengan isi informasi tersebut agar tetap benar dan akurat ketika sampai ke penerima informasi. Maka dari itu pengembangan dilakukan sebagai peningkatan kualitas dari sisi layanan dan kualitas dari sisi informasi yang akan disajikan agar penyampaian tetap benar dan akurat ketika sampai ke penerima informasi. seperti yang disebutkan dalam firman Allah dalam Al-Qur’an;

وَكَلَّا نَقْصُ عَلَيْكَ مِنْ أَنْبَاءِ الرُّسُلِ مَا نُثَبِّتُ بِهِ فُؤَادَكَ وَجَاءَكَ فِي هَذِهِ الْحَقُّ وَمَوْعِظَةٌ

وَذِكْرٌ لِّلْمُؤْمِنِينَ ﴿١٢٠﴾

Artinya :

“Dan semua kisah dari rasul-rasul Kami ceritakan kepadamu, ialah kisah-kisah yang dengannya Kami teguhkan hatimu; dan dalam surat ini telah datang kepadamu kebenaran serta pengajaran dan peringatan bagi orang-orang yang beriman.” (QS. Surah Hud: 120).

Ayat tersebut menjelaskan pesan atau informasi yang disampaikan dan bertujuan untuk mencapai efektifitas pengaruh informasi yang tidak dirugikan kedua belah pihak, yaitu informasi yang disampaikan harus menggambarkan kisah, berita dan informasi yang benar terutama yang berhubungan dengan isi informasi yang disampaikan.

Menurut laporan Perpustakaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia (2018), jumlah pengunjung perpustakaan pada tahun 2018 berjumlah 4.113. Jumlah tersebut menurun 4,7% dibandingkan jumlah pengunjung di tahun 2017 sebesar 4.317. selain itu jumlah peminjaman buku fisik juga mengalami penurunan sebesar 47% dengan total 5.820 pada tahun 2017 menjadi 3.089 pada tahun 2018. Sedangkan untuk jumlah peminjaman pada aplikasi ePerpus pada tahun 2018 berjumlah 14.105 dari 2.100 pengguna, jumlah tersebut meningkat drastis dibandingkan dengan jumlah peminjaman pada tahun 2017 berjumlah 7.719 dari 1.124 pengguna.

Terjadinya penurunan tingkat kunjungan dan meningkatnya penggunaan aplikasi ePerpus disebabkan karena tidak adanya pembaharuan khusus dan seiring dengan promosi layanan aplikasi ePerpus kepada pegawai kementerian keuangan. Selain itu, layanan perpanjangan peminjaman buku dan permintaan layanan jurnal tidak perlu lagi datang langsung ke perpustakaan, karena sudah bisa dilayani melalui korespondensi email dan telepon.

Aplikasi ePerpus yang sudah dapat diakses dari jarak jauh dan tanpa batas sangat membantu pegawai Kementerian Keuangan yang berada di seluruh Indonesia untuk memperoleh informasi di manapun dan kapanpun tanpa terikat jarak, tempat dan waktu. Akan tetapi data tersebut belum dapat dijadikan indikator bahwa aplikasi tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan. Pengukuran terhadap keberhasilan dari implementasi sebuah aplikasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut sehingga tujuan dari penggunaan aplikasi dapat tercapai.

Sejak peluncuran aplikasi ePerpus pada tahun Oktober 2017 sampai April 2019 yang digunakan pegawai internal Kementerian Keuangan belum pernah dilakukan evaluasi secara tertulis. (Maulana, 2019). Oleh karena itu pada penelitian ini, Peneliti menggunakan aplikasi ePerpus yang dijadikan sebagai obyek penelitian yang diharapkan hasil evaluasi akan menggambarkan secara empiris kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Evaluasi secara menyeluruh terhadap aplikasi ePerpus untuk pengukuran *usability* terhadap keberhasilan pelaksanaan pada aplikasi ePerpus yang terdapat di Perpustakaan Kementerian Keuangan. Pengukuran *usability* dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan data kuesioner yang dapat mengolah data yang berhubungan *usefulness*,

ease of use, ease of learning dan *satisfaction*. Menurut Kusuma, et al.,(2016), Salah satu paket kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* adalah USE, karena dapat mencakup tiga dimensi pengukuran *usability* menurut ISO (2018) yaitu, efisiensi, efektifitas dan kepuasan. Kondisi tersebut yang mendorong dilakukannya sebuah penelitian untuk mengukur sejauh mana tingkat *usability* bagi pengguna aplikasi tersebut. Nielsen & Loranger (2006) mengemukakan bahwa memperhatikan *usability* merupakan hal yang penting agar sebuah situs dapat bertahan dan tidak ditinggal penggunanya.

Menurut ISO 9421-11 (2018), tujuan merancang dan mengevaluasi sistem, produk, dan layanan untuk *usability* adalah memungkinkan pengguna mencapai tujuan secara efektif, efisien dan dengan kepuasan, dengan mempertimbangkan konteks penggunaan. Selain itu, *usability* dapat diartikan dalam hal kinerja, kepuasan pengguna, dan menekankan bahwa kegunaan tergantung pada keadaan tertentu di mana suatu sistem, produk atau layanan digunakan.

Oleh karena itu untuk mengukur *usability* aplikasi ePerpus, salah satu metode untuk pengukuran *usability* yang akan digunakan adalah *USE Questionnaire*. Latar belakang menggunakan metode *USE Questionnaire* adalah untuk mengetahui sejauh mana nilai *usefulness, ease of use* dan *ease of learning* dan memberikan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi ePerpus. Hasil dari penilaian Metode *USE Questionnaire* pengguna inilah yang digunakan dalam mengevaluasi pada aplikasi ePerpus, kemudian nantinya akan memberikan masukan dalam proses pengembangan aplikasi ePerpus.

Penulis dapat merumuskan masalah untuk dijadikan penelitian yang sebelumnya telah diuraikan dengan judul “Analisis *Usability* Pada Aplikasi ePerpus Menggunakan Metode *USE Questionnaire* Serta Tinjauannya Menurut Agama Islam”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah yang akan penulis bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana evaluasi tingkat *usability* pada aplikasi ePerpus di Perpustakaan Kementerian Keuangan RI.
2. Seberapa besar kepuasan pengguna pada aplikasi ePerpus di Perpustakaan Kementerian Keuangan RI.
3. Bagaimana tinjauan Islam tentang analisis *usability* pada aplikasi ePerpus di Perpustakaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat *usability* pada aplikasi ePerpus di Perpustakaan Kementerian Keuangan RI.
2. Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pengguna pada aplikasi ePerpus di Perpustakaan Kementerian Keuangan RI.
3. Untuk mengetahui pandangan Islam tentang analisis *usability* pada aplikasi ePerpus di Perpustakaan Kementerian Keuangan Republik Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Sebagai bahan rujukan untuk pustakawan dalam pengembangan aplikasi ePerpus.
2. Sebagai bahan untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti khususnya dalam hal pengukuran *usability* di perpustakaan.
3. Sebagai bahan referensi untuk menambah pengetahuan dan wawasan baru bagi mahasiswa Universitas YARSI.

1.5 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, untuk membuat penelitian ini lebih spesifik dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, penulis membatasi ruang lingkup penelitian yaitu, *Use Questionnaire* yang akan diteliti hanya berdasarkan pada pengguna dalam menggunakan aplikasi ePerpus Perpustakaan Kementerian Keuangan RI pada bulan September 2019 hingga November 2019