

User Experience in Efforts to Create a Digital Library during a Pandemic COVID-19: Systematic Literature Review

User Experience dalam Upaya Mewujudkan Perpustakaan Digital pada Masa Pandemi COVID-19: Tinjauan Literatur Sistematis

Asma Rakha' Dinazzah^{ID}, Indira Irawati^{ID}

Department of Library and Information Science, Faculty of Humanities, Universitas Indonesia, Depok, Indonesia

Paper Type:

Literature Review

Abstract

Background of the study: The digital library is one of the places where it is used to find information related to the services provided by the library during the COVID-19 pandemic. However, many users feel that they complain about the performance of the digital library, which is difficult for users to learn, and feel that they have not paid attention to what users want.

Purpose: This research was conducted to see the development of digital library publications with the analysis of user experience (UX) and to see the impact of user experience (UX) on digital libraries before and during the pandemic.

Method: This study uses the Systematic Literature Review (SLR) method by collecting literature related to the topics discussed and then making selections to produce an overview of research on User Experience in digital libraries from 2011 to 2021.

Findings: The results of this study note that users' experience in digital libraries is quite good in terms of user appearance and convenience, and ease of access. However, some users are not yet comfortable with the new form of digital library. Users want comprehensive improvements to make it easier for users to find information and take advantage of online services on digital library webs.

Conclusion: It is expected that user experience or user experience in digital libraries at an agency or organization is important for reliable development. End users want high quality services So that when in the current Covid-19 pandemic situation we are better prepared and continue to improve the quality of digital libraries

Keywords: User Experience, Digital Libraries, Pandemic Covid-19, Systematic Literature Review

Submitted: 21 September 2021

Revised: 17 November 2021

Accepted: 10 March 2022

Online: 28 June 2022

* Correspondence:
Asma Rakah Dinazzah

E-mail:
asma.rakhadinazzah@ui.ac.id

Abstrak

Latar Belakang Masalah: Perpustakaan digital menjadi salah satu wadah dalam penggunaannya mencari informasi terkait dengan layanan yang disediakan perpustakaan selama masa pandemic covid-19. Meskipun demikian, banyak pengguna yang merasa mengeluhkan performansi dari perpustakaan digital yang merasa sulit dipelajari oleh pengguna, dan merasa belum memperhatikan yang menjadi keinginan pengguna.

Tujuan: Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana perkembangan publikasi perpustakaan digital dengan adanya analisis pengalaman pengguna (UX) serta melihat dampak dari pengalaman pengguna (UX) pada perpustakaan digital pra dan selama pandemic.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan cara mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan topic yang dibahas kemudian melakukan pemilihan untuk menghasilkan gambaran terhadap penelitian tentang User Experience pada perpustakaan digital dari tahun 2011 sampai 2021.

Temuan: Hasil penelitian ini diketahui bahwa user experience pada perpustakaan digital mencapai cukup baik dalam tampilan dan kenyamanan pengguna, dan kemudahan akses. Namun, memang pada beberapa pengguna belum nyaman dengan bentuk baru dari perpustakaan digital. Pengguna menginginkan perbaikan yang komprehensif agar lebih mempermudah pengguna dalam mencari informasi maupun memanfaatkan layanan online pada web perpustakaan digital

Simpulan: Diharapkan dengan adanya user experience atau pengalaman pengguna dalam perpustakaan digital pada suatu instansi maupun organisasi penting untuk pengembangan yang dapat diandalkan. Pengguna akhir menginginkan pelayanan yang berkualitas tinggi Sehingga pada saat di situasi pandemic Covid-19 saat ini lebih siap dan terus meningkatkan kualitas dari perpustakaan digital.

Kata Kunci: *User Experince*, Perpustakaan Digital, Pandemic Covid-19, *Systematic Literature Review*.

To cite this document:

Dinazzah, A. R., & Irawati, I (2022). User Experience in Efforts to Create a Digital Library during a Pandemic COVID-19: Systematic Literature Review. *Record and Library Journal*, 8(1). 122-132

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA)



Pendahuluan

User Experience dalam upaya mewujudkan perpustakaan pada masa pandemic. Perkembangan teknologi dan komunikasi telah membawa perubahan dalam berbagai sektor, termasuk dunia perpustakaan. Untuk mempermudah masyarakat pengguna dalam memanfaatkan koleksi maupun layanan yang diberikan oleh perpustakaan digital. Pada saat ini sebuah perpustakaan tidak hanya sebatas seberapa besar dan gedung yang dimilikinya, namun saat ini kemajuan teknologi yang digunakan serta sumber daya manusia (pustakawan) yang berkompeten dalam mengolah informasi secara kreatif dan inovatif menjadi tolak ukur sejauh mana sebuah perpustakaan akan terus berkembang baik dari evaluasi yang diolah dari internal perpustakaan digital maupun evaluasi eksternal dari user sebagai pengguna. Pada penelitian (Hikamudin et al., 2019; Puwanti, 2017) Bahwa adanya peningkatan kualitas para peserta didik terhadap adanya perpustakaan digital. Karena pada kondisi apapun perkembangan perpustakaan digital dibutuhkan untuk menjangkau semua pengguna. Dalam Perkembangan perpustakaan digital saat ini ditandai dengan munculnya perpustakaan digital yang dikemas dalam sebuah aplikasi perpustakaan digital (Dinazzah & Rahmi, 2022), sehingga pengguna saat ini dapat mengakses informasi dengan perangkat gawainya masing-masing.

Pandemi Covid-19 cukup menyebabkan gangguan serta perubahan yang cukup cepat, terutama untuk sektor pendidikan yaitu sekolah, perguruan tinggi, hingga bahkan perpustakaan yang harus bekerja dirumah hingga belajar dirumah (WFH). Dalam hal tersebut secara tidak langsung menuntut perpustakaan dalam melakukan digitalisasi maupun konten digital yang seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi, terus menyediakan akses ke akses materi digital. Perpustakaan digital yang sudah ada sebelum adanya pandemic ini menjadi semakin kemudahan tersendiri, karena hanya perlu pengembangan yang harus dilakukan sesuai dengan orientasi pengguna. Dalam penelusuran penelitian mengenai user experience pada perpustakaan digital cukup banyak dilakukan untuk beberapa perpustakaan digital yang ditunjuk, namun secara massif belum menjadi evaluasi rutin. Identifikasi evaluasi penggunaan dalam pengalaman pengguna akan sangat membantu pengembang perpustakaan digital dalam pemrosesan dan kelancaran pengoperasian. Penelitian pada 2020 ini yang dilakukan oleh (Ćirić & Ćirić, 2021) bahwa dengan adanya perbandingan statistic penggunaan perpustakaan di masa pra-pandemi dan kondisi selama masa pandemic 2020 dapat menjadikan sebuah efektivitas strategi pemasaran dalam media sosial, serta hadirnya panduan yang dikeluarkan perpustakaan digital untuk pengguna selama pandemic. Kemudian penelitian pengalaman pengguna juga dilakukan (Moreira, 2021), bahwa dengan adanya UX penekanannya pada perilaku pengguna akan membantu instansi untuk menangani segala macam situasi serta menemukan apa yang menjadi kegunaan para pengguna, serta dalam pengembangannya dapat memodifikasi layanan digital untuk menyesuaikan dengan situasi yang baru.

Penelitian ini terdiri dari 5 bagian dan dalam bagian ini, penulis memperkenalkan topik dari latar belakang penelitian, serta bagian 2 membahas mengenai tinjauan pustaka yang terkait dengan topic. Bagian 3 akan membahas metode penelitian yang meliputi fase pengumpulan data dengan tinjauan literatur sistematis, Research Question, search Process, Inclusion criteria, dan yang terakhir Quality Assessment. Selanjutnya bagian 4 akan membahas pembahasan dan diskusi yang ditemukan. Dan yang terakhir bagian 5 merupakan penutup.

Metode Penelitian

Fase pengumpulan data dengan Tinjauan Literatur Sistematis

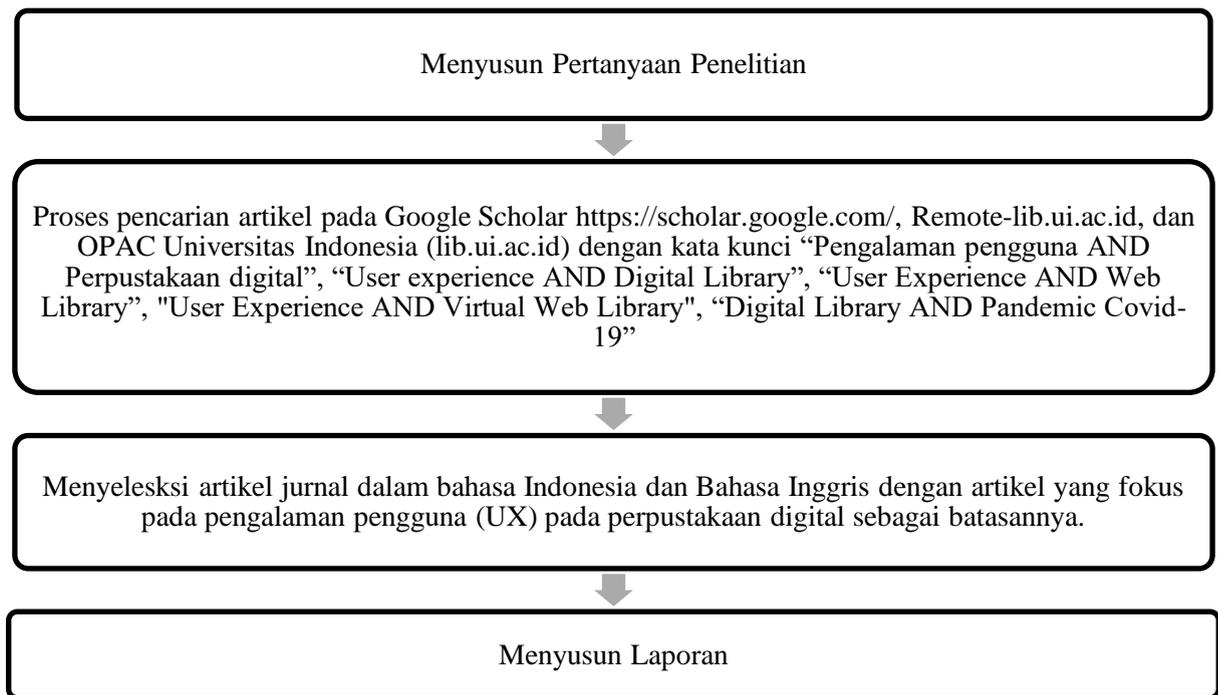
Fase pengumpulan data atau utamanya untuk menentukan komponen apa saja yang diinvestigasi dalam tinjauan literatur sistematis ini. Menurut (Jadad et al., 1998) "A Systematic

To cite this document:

Dinazzah, A. R., & Irawati, I (2022). User Experience in Efforts to Create a Digital Library during a Pandemic COVID-19: Systematic Literature Review. *Record and Library Journal*, 8(1). 122-132

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

review is a review in which there is a comprehensive search for relevant studies on a specific topic, and those identified are then appraised and synthesized according to a predetermined and explicit method". Systematic Literature Review (SLR) adalah cara sistematis untuk mengumpulkan, mengevaluasi secara kritis, mengintegrasikan dan menyajikan temuan dari berbagai studi penelitian pada pertanyaan penelitian atau topik yang menarik. Hal ini dapat dijadikan sebuah pembandingan untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya. Secara umum dalam melakukan review terdapat tahapan yang terdiri dari tiga bagian besar yaitu planning, conducting and reporting.



Gambar 1. Data dan Prosedur Analisis

Menyusun Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian dibuat berdasarkan kebutuhan dari topik yang dipilih. Berikut ini adalah research question dalam penelitian ini:

RQ1: Berapa banyak penelitian mengenai pengalaman pengguna (UX) pada Perpustakaan Digital?

RQ2: Bagaimana tren perpustakaan digital dengan adanya analisis pengalaman pengguna (UX)?

RQ3: Bagaimana perkembangan perpustakaan digital dari pengalaman pengguna (UX) pada pra dan selama pandemic?

Strategi Pencarian

Proses pencarian atau search process merupakan tahap yang digunakan untuk mendapatkan sumber sesuai dengan pertanyaan penelitian. Pertama, penulis membuat sejumlah kata kunci “Pengalaman pengguna AND Perpustakaan digital”, “User experience AND Digital Library”, “User Experience AND Web Library”, "User Experience AND Virtual Web Library", “Digital Library AND Pandemic Covid-19”, dan dimasukkan ke dalam halaman hasil mesin

To cite this document:

Dinazzah, A. R., & Irawati, I (2022). User Experience in Efforts to Create a Digital Library during a Pandemic COVID-19: Systematic Literature Review. *Record and Library Journal*, 8(1). 122-132

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

pencari, dengan menggunakan mesin pencari Google Scholar, Remote-lib.ui.ac.id, dan OPAC Universitas Indonesia (lib.ui.ac.id) dengan rentang tahun 2011-2021.

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria inklusi dan eksklusi ini digunakan untuk memilah artikel jurnal yang layak untuk menjawab pertanyaan penelitian ini (Handayani, 2017). Adapun kriteria inklusi dan eksklusi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Inklusi dan eksklusi

Inklusi	Eksklusi
Semua Artikel jurnal yang publikasi dengan Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.	Artikel jurnal yang dipublikasikan menggunakan selain Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris
Semua artikel yang dipublikasikan mulai tahun 2011 hingga tahun 2021	Artikel jurnal yang dipublikasikan sebelum dan sesudah tahun 2011-2021
Artikel yang fokus pada Pengalaman Pengguna (UX) pada Perpustakaan Digital	Artikel jurnal yang tidak sesuai dengan cakupan batasan penelitian ini
Artikel diperoleh melalui sumber Google Scholar remote-lib.ui.ac.id lib.ui.ac.id	Artikel jurnal yang memiliki duplikasi dalam database

Sumber: data penelusuran penulis

Penilaian Kualitas Hasil Penelusuran

Dalam penelitian Systematic Literature Review, data yang ditemukan akan dievaluasi berdasarkan pertanyaan kriteria pertanyaan sebagai berikut:

QA1: apa sajakah jenis artikel penelitian mengenai pengalaman pengguna (UX) pada perpustakaan digital pada rentang waktu 2011-2021.

QA2: menjelaskan tren perpustakaan digital dengan adanya analisis pengalaman pengguna (UX)

QA3: menjelaskan perkembangan perpustakaan digital dari pengalaman pengguna (UX) pada pra dan selama pandemic?

Hasil dan Diskusi

Penjelasan mengenai jawaban pertanyaan penelitian dan diskusi pada RQ1-RQ3 yang berdasarkan hasil *review* penulis pada artikel jurnal terseleksi yang digunakan dalam penelitian ini.

RQ1: Berapa banyak penelitian mengenai pengalaman pengguna (UX) pada Perpustakaan Digital?

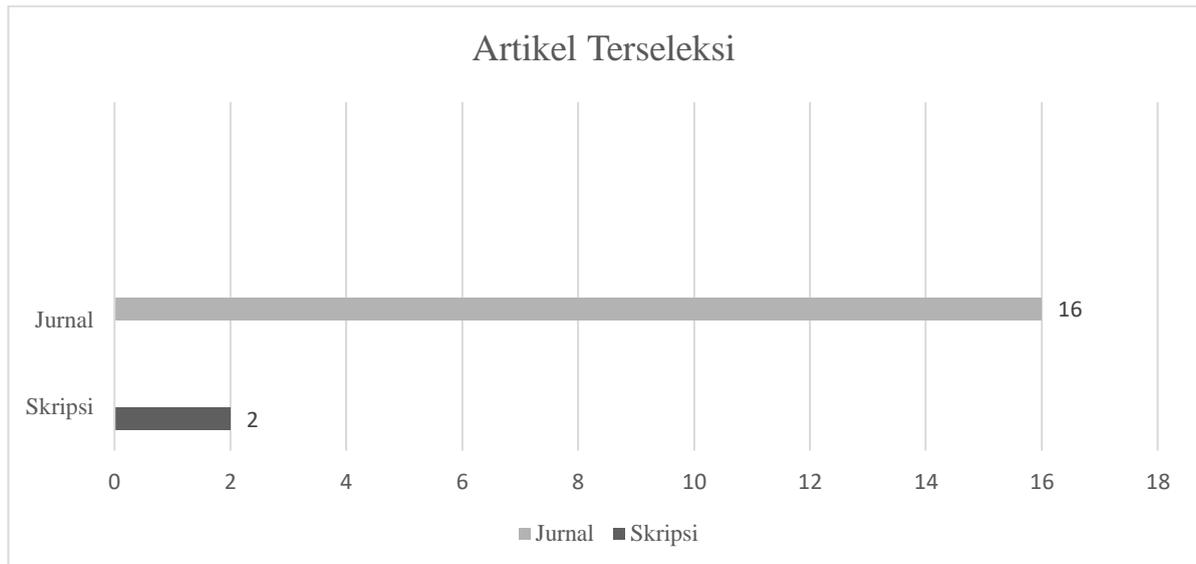
Berdasarkan hasil strategi penelusuran pada tiga database jurnal ilmiah (Google Scholar, remote-lib.ui.ac.id, lib.ui.ac.id) adalah 30 artikel jurnal. Kemudian setelah dilakukan pada tahap seleksi duplikasi dari antar dan dalam database, 18 artikel jurnal terseleksi. Dengan rincian dua skripsi *full text* yaitu J2 dan J9 dan 16 artikel jurnal yaitu J1, J3-J8, J10-J15. Secara detail lihat lampiran 1. Pada akhirnya penulis menggunakan dua jenis koleksi yang berbeda, kedua jenis koleksi tersebut merupakan koleksi yang dapat diakses secara terbuka oleh umum serta dapat diunduh (*download*) apabila ingin mengetahui kelengkapan isi dari skripsi maupun jurnal tersebut. Kecenderungan koleksi jurnal dalam penelitian mengenai user experience pada

To cite this document:

Dinazzah, A. R., & Irawati, I (2022). User Experience in Efforts to Create a Digital Library during a Pandemic COVID-19: Systematic Literature Review. *Record and Library Journal*, 8(1). 122-132

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

perpustakaan digital mengalami peningkatan dalam penulisan terpublish dari tahun ke tahun, hanya saja rata-rata penelitian tersebut dominan dilakukan oleh perpustakaan luar negeri, di Indonesia masih cenderung lemah karena masih sedikitnya publikasi mengenai evaluasi maupun user experience pada perpustakaan digital yang dilakukan. Hal tersebut sebenarnya dapat menjadi kunci untuk kemajuan atau berkembangnya web perpustakaan yang telah tersedia, karena kita dapat mengetahui apa yang menjadi kendala dan menjadi koreksi dalam pengembangan berdasarkan pengalaman dari pengguna web perpustakaan digital tersebut.



Gambar 2. Jumlah Artikel Terseleksi

Sumber: data pengolahan penulis

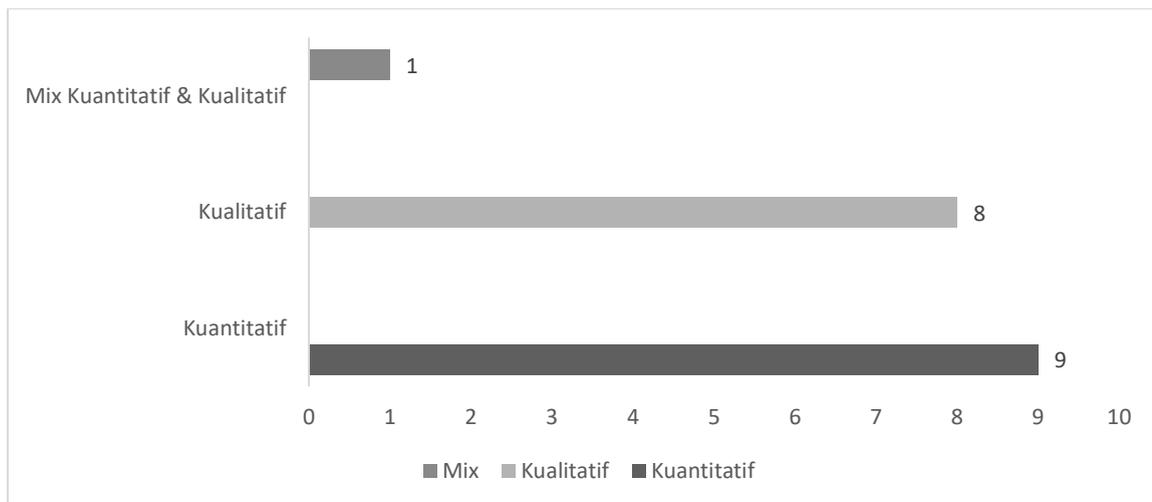
Selanjutnya Artikel jurnal terseleksi mengenai User Experience dalam Upaya Mewujudkan Perpustakaan Digital pada Masa Pandemi Covid-19. Perpustakaan digital saat ini sedang disorot karena keberadaannya yang harus tetap ada dalam melayani pengguna secara virtual maupun online untuk pengguna dimanapun dan siapapun. Kondisi saat ini perpustakaan digital masih bertahan hingga saat ini, tidak dapat dipungkiri bahwa perpustakaan telah terbiasa melibatkan teknologi informasi, sehingga perpustakaan digital masih tetap eksis keberadaannya, bahkan mungkin keberadaannya yang sangat dibutuhkan karena sebagai gudang informasi dalam memperoleh informasi baik buku maupun layanan yang disediakan. Perpustakaan dapat membuka diri dengan perubahan yang ada serta dapat menemukan keunggulan yang bisa ditonjolkan (Buheji & Buheji, 2020). Berkaitan dengan berkembangnya perpustakaan digital saat ini, perlahan mulai membangun dan mengembangkan web perpustakaan dengan berorientasi yang sesuai dengan pengguna, sehingga kebutuhan maupun layanan yang diberikan dapat sesuai dengan kemudahan akses para pengguna.

Koleksi yang terseleksi dan digunakan dalam penilaian mengenai User Experience pada perpustakaan digital dari segi metode yang digunakan, publikasi tahun 2011-2021 mengungkapkan bahwa pendekatan kuantitatif mendominasi penelitian user experience pada perpustakaan digital yaitu sebanyak sembilan kuantitatif dan sebanyak delapan penelitian kualitatif, kemudian terdapat satu yang menggunakan metode campuran (*Mix Method*) kuantitatif dan kualitatif. Serta metode survey merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam penelitian user experience terhadap perpustakaan digital.

To cite this document:

Dinazzah, A. R., & Irawati, I (2022). User Experience in Efforts to Create a Digital Library during a Pandemic COVID-19: Systematic Literature Review. *Record and Library Journal*, 8(1). 122-132

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License



Gambar 3. Metode Penelitian Teridentifikasi
Sumber: data pengolahan penulis

RQ2: Bagaimana Tren perpustakaan digital dengan adanya analisis pengalaman pengguna (UX) ?

Dalam konteks perpustakaan digital dari Theng et al. dalam (Masrek & Gaskin, 2016), bahwa kepuasan mengacu pada perasaan senang dengan perpustakaan digital dalam membantu menyelesaikan tugas dengan sukses. UX kepuasan pengguna terhadap perpustakaan digital sangat berkorelasi dengan harapan mereka terhadap layanan perpustakaan digital, yaitu *Information Quality*, *System Quality*, *Service Quality*, *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease of Use*, *Cognitive Absorption*. Dari hasil data yang didapatkan bahwa perpustakaan digital sudah baik dalam penggunaannya yang berorientasi dengan pengguna, pengguna dapat merasakan manfaat yang didapat dengan adanya perpustakaan digital pada lingkungan instansi masing-masing. Adapun perpustakaan yang sudah mengembangkan web perpustakaan digital dengan maju mengembangkan berarah pada mobile aplikasi. Hal tersebut dapat menjadi peningkatan yang sangat baik. Teknologi yang semakin berkembang, perpustakaan juga secara tidak langsung dituntut harus mengalami perubahan atau perkembangan, salah satunya dengan hadirnya perpustakaan digital dalam bentuk mobile/ aplikasi perpustakaan. Pada tahun 2015 penelitian yang dilakukan J14, bahwa memang pada saat itu pengguna menganggap web digital perpustakaan digital masih lebih mudah digunakan dibandingkan dengan mobile perpustakaan digital, karena kurang adanya interaksi dalam perpustakaan digital mobile. Melihat persepsi pengguna, bahwa web perpustakaan digital secara signifikan melebihi mobile perpustakaan digital dari kemudahan penggunaannya. Tidak dipungkiri juga bahwa pengguna berharap kedepannya pasti akan terus dilakukannya perkembangan, sehingga mobile perpustakaan digital dapat lebih dirasakan oleh pengguna. Pengguna yang memiliki banyak pengalaman cenderung menilai penggunaan sistem menjadi suatu keuntungan, dan pengguna dengan pengalaman yang kurang atau tidak, cenderung akan menilai kurang bermanfaat. Situs Web perpustakaan yang menggunakan platform selular lebih efektif dan dapat diakses dalam memenuhi kebutuhan akademik dan rekreasi pengguna (Chanling, F. & Hung, 2016).

Pada masa pandemic saat ini, perpustakaan digital juga sangat dibutuhkan dan dimanfaatkan oleh orang secara umum, maupun oleh civitas akademika apabila dalam ranah pendidikan formal. Penelitian J5 mengungkapkan bahwa “perpustakaan maya” perpustakaan digital menjadi solusi pembelajaran secara daring, karena literatur yang dimuat sudah hasil

To cite this document:

Dinazzah, A. R., & Irawati, I (2022). User Experience in Efforts to Create a Digital Library during a Pandemic COVID-19: Systematic Literature Review. *Record and Library Journal*, 8(1). 122-132

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

dari digitalisasi dan aksesnya tidak terbatas pada saat pandemic covid-19 ini. Kemudian indentifikasi terhadap J2 bahwa selama masa pandemic covid-19 adanya Perubahan penggunaan perpustakaan digital oleh masyarakat Secara umum menunjukkan bahwa rata-rata aktivitas membaca (diekstrapolasi dari lalu lintas jaringan) meningkat. Dan harus diiringi dengan respon yang cepat terhadap layanannya, sehingga untuk meningkatkan berlangganan terhadap konten-konten digital yang lebih lengkap (J3).

RQ3: Bagaimana perkembangan perpustakaan digital dari pengalaman pengguna (UX) pada pra dan selama pandemic?

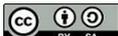
Tentu saja menjadi tantangan bagi perpustakaan digital sendiri maupun dengan pengguna. Sebelum pandemic para pengguna dapat menikmati perpustakaan secara langsung atau juga melalui web perpustakaan apabila pengaksesannya dilakukan pada tempat masing-masing, namun dengan adanya fenomena ini perpustakaan digital terus melakukan perkembangan. Dalam penelitian artikel J5 bahwa kondisi serba digital saat ini dengan adanya pandemic, membuat semua dilakukan dengan jarak jauh dengan memanfaatkan jaringan, salah satunya adalah sekolah. Dengan adanya perpustakaan digital merupakan solusi berdasarkan kondisi terkini karena masyarakat membutuhkan kemudahan akses informasi dengan cepat dan praktis tanpa harus datang ke perpustakaan terlebih dahulu untuk mencari literature. Sehingga pemanfaatan perpustakaan digital membuat akses informasi semakin mudah dilakukan, pengguna merasa pemanfaatan perpustakaan digital di masa pandemic seperti ini merupakan solusi kemudahan dalam mengakses, mudah serta praktis. Situs Web dan Perpustakaan digital harus dirancang sesuai (sebaiknya responsive), kecepatan yang tinggi serta bandwidth yang jauh lebih tinggi diperlukan ketika pada saat pandemi covid-19 (Ćirić & Ćirić, 2021).

Hal tersebut tentu juga merupakan dampak yang ditimbulkan sebelum pandemic selama perkembangannya perpustakaan digital, adanya kepercayaan pengguna dalam menggunakan dan mengakses perpustakaan digital, adanya tingkat motivasi, rasional, dan mental yang mengacu pada pengalaman emosional (Wicaksono & Rizka, 2019). Tingkat motivasi tersebut dimana produk yang diterima, dicoba, diakui dan digunakan pada layanan perpustakaan digital. Kemudian ada tingkat rasional, yaitu adanya pengungkapan atas kepuasan pada produk tersebut. Serta emosional, yang mengacu pada respons pengguna terhadap pengalaman produk seperti kepuasan, pencapaian, pembelajaran baru dari hasil produk digital tersebut. Hal tersebut dapat menjadi dampak dari pengalaman pengguna dalam suatu produk atau layanan. Kemudian pada penelitian J18 menunjukkan bahwa adanya penggunaan terhadap perpustakaan nyaman dan kecepatan dalam penyampaian informasi seperti memperoleh artikel jurnal secara lengkap. Kemudian adanya saran bahwa untuk pengguna, terutama disini mahasiswa baru untuk adanya pendampingan atau pelatihan dalam menggunakan perpustakaan digital. Kemudian pada J6 memaparkan bahwa memang adanya pengguna yang kurang berpengalaman juga menjadi kendala dalam menggunakan web perpustakaan digital. Menyediakan alat penemuan sumber daya yang lebih terintegrasi, Yang memungkinkan pengguna untuk mencari di beberapa komponen online (Matusiak, 2012). Tolak ukur utama dalam pengalaman pengguna web, baik dalam dalam situs web tertentu maupun web perpustakaan, alat penemuan ini menjadi cukup perlu diperhatikan. Alat penemuan maupun pencarian menjadi utama dalam kolom pencarian informasi yang ingin dikunjungi. Kemudahan serta kata kunci yang ditelusur dengan relevansi berdasarkan judul maupun pengarangnya paling sering digunakan oleh pengguna (Blessinger & Comeaux, 2020; Matusiak, 2012).

To cite this document:

Dinazzah, A. R., & Irawati, I (2022). User Experience in Efforts to Create a Digital Library during a Pandemic COVID-19: Systematic Literature Review. *Record and Library Journal*, 8(1). 122-132

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

(CC-BY-SA) 

Diskusi

User Experience atau dapat diartikan dengan pengalaman pengguna atau pengalaman pengunjung merupakan pengalaman yang tidak terlupakan dan bermakna dari setiap pengunjung yang datang berkunjung ke perpustakaan baik sebagai pengunjung offline ataupun online (Wicaksono & Rizka, 2019). Dalam kajian user experience pada perpustakaan dapat menjadi evaluasi secara luas, baik dari desain interface maupun dari segi konten isi yang ada pada perpustakaan digital tersebut. Evaluasi semacam ini sangat penting dilakukan, idealnya mempunyai jangka waktu yang ditentukan sehingga dapat mengukur sejauh mana ketergunaan serta kendala yang dihadapi pengguna terhadap perpustakaan digital. Perpustakaan digital memiliki berbagai macam informasi yang terkandung dalam sistem tersebut, mulai dengan layanan maupun fasilitas lain yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Perpustakaan berkolaborasi dengan teknologi informasi dan komunikasi (TIK), sehingga materi dapat diakses dimanapun kapanpun. Perpustakaan yang sudah terintegrasi dengan baik, tidak hanya menampilkan buku dalam bentuk elektronik, namun ejournal, film edukasi, maupun layanan interaktif lainnya yang dapat menarik pengguna dalam menggunakannya. Tidak hanya bentuk layanan baru yang harus ditampilkan, namun dengan kemas ulang informasi (Lubis, 2018), perpustakaan digital dapat menyajikan informasi yang *fresh* dengan perubahan-perubahan yang dilakukan tanpa mengubah isi kontennya. Kemas ulang yang merujuk pada bentuk yang mudah dimengerti, pemanfaatan serta mudah untuk diakses. Hal tersebut dapat memberikan pengalaman (UX) bagi pengguna mengenai bagaimana hasil dari penggunaan perpustakaan digital.

Perlu menjadi perhatian, jadi tidak hanya menampung apa yang menjadi keinginan dan penilaian atas produk maupun sistem yang sudah didapatkan dari pengguna, namun perlu adanya evaluasi yang dijalankan, dikembangkan. Dalam konsep UX ini memiliki konsep yang berbeda sesuai dengan ranah yang terfokus. Learnability merupakan sistem yang dibuat memiliki kemudahan untuk dipelajari, sehingga efektif pengguna dalam menggunakan, artinya sistem yang ada harus dapat bekerja dengan cepat. Selain Learnability, juga harus Efficiency. Kemudian Memorability, yaitu sistem harus memiliki keunikan yang khas agar sistem tersebut dapat mudah dikenali dan diingat, karena pengguna akan mengulangi penggunaan pada sistem maupun layanan yang sama apabila sistem tersebut memiliki daya Tarik sendiri, misalkan karena sistem tersebut selalu menyajikan keterbaruan (up to date) yang sangat cepat. Tidak lupa, bahwa pada suatu sistem juga adanya error yang terjadi, yang disebabkan karena gangguan pada sistem tersebut maupun karena faktor lainnya, namun sistem tersebut harus dapat meminimalisir kesalahan atau error yang terjadi. Dan yang terakhir Satisfaction, yaitu kepuasan pengguna karena sistem yang digunakan dapat memberikan kebutuhan yang diinginkan sehingga secara subjektif pengguna akan menilai. Komponen ini setidaknya dapat menjadi dasar sistem yang kita bangun sudah mencakup hal-hal yang menjadi orientasi pengguna atau belum.

Selama Pandemi Covid-19 melanda, cukup membuat tantangan untuk perpustakaan digital dalam mengembangkan bahkan memperbaharui sistem maupun layanan dalam perpustakaan digital. Hasil saran maupun kritik dari pengguna baik pengguna sebagai pengembangan maupun pengguna *end user*. Hasil pengamatan yang dilakukan penulis dalam perpustakaan digital Universitas Airlangga, perpustakaan tersebut menambah layanan daring WFH (Work From Home) dimana layanan tersebut semua berkaitan dengan akses yang disediakan selama pandemic Covid-19. Penulis juga mengamati perpustakaan digital Universitas Indonesia, informasi yang disediakan secara lengkap, cukup membutuhkan waktu yang sedikit lama karena mempunyai menu klik yang berbeda, istilahnya ketika kita ingin

To cite this document:

Dinazzah, A. R., & Irawati, I (2022). User Experience in Efforts to Create a Digital Library during a Pandemic COVID-19: Systematic Literature Review. *Record and Library Journal*, 8(1). 122-132

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

penelusuran e-journal kita harus masuk terlebih dahulu pada menu yang berbeda (*not one klik*).

Simpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya user experience atau pengalaman pengguna dalam perpustakaan digital pada suatu instansi maupun organisasi sangat penting untuk pengembangan perpustakaan digital yang dapat diandalkan. Dapat dilihat bahwa tingkat kenyamanan pengguna berbeda-beda, menganggap perpustakaan digital mudah dioperasikan serta dapat menjangkau informasi yang lengkap baik secara koleksi e-book maupun e-journal yang dilanggan yang tidak bisa diakses free pada mesin pencarian lainnya, dalam hal ini ada pula pengguna menganggap perpustakaan digital membingungkan dalam tampilan desain yang sulit bagi beberapa pengguna, kelengkapan dalam layanan maupun menu dalam web juga menjadi faktor kegunaan pengguna. Itu artinya pengguna akhir menginginkan layanan yang berkualitas tinggi Sehingga pada saat disituasi pandemic covid-19 saat ini lebih siap dan terus meningkatkan kualitas dari perpustakaan digital. Dalam penelitian ini terbatas pada user experience dalam website perpustakaan digital, diharapkan kedepannya tidak hanya analisis user experience yang terdapat pada website perpustakaan digital akan tetapi juga analisis user experience terhadap teknologi yang berkembang pada perpustakaan digital salah satunya yaitu aplikasi perpustakaan digital.

Referensi

- Blessinger, K., & Comeaux, D. (2020). User experience with a new public interface for an integrated library system. *Information Technology and Libraries*, 39(1), 1–18. <https://doi.org/10.6017/ITAL.V39I1.11607>
- Buheji, M., & Buheji, A. (2020). Planning Competency in the New Normal– Employability Competency in Post- COVID-19 Pandemic. *International Journal of Human Resource Studies*, 10(2), 237. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v10i2.17085>
- Chanling, F. & Hung, M. (2016). Usability and evaluation of a library mobile website. *The Electronic Library*, 34(4), 636-650.
- Ćirić, J., & Ćirić, A. (2021). The Impact of the COVID-19 Pandemic on Digital Library Usage: A Public Library Case Study. *Journal of Web Librarianship*, 0(0), 1–16. <https://doi.org/10.1080/19322909.2021.1913465>
- Dinazzah, A. R., & Rahmi, R. (2022). Mobile Library Application in Indonesia's Digital Libraries | Dinazzah | Journal of Education Technology. *Journal of Education Technology*, 6(1), 149–155. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JET/article/view/43575/21294>
- Handayani, P., Imron, I., Prihatin, T., Nurmalasari, N., Kristiana, T., Irma Handayani, R., & Mahyu Akhrianto, P. (2021). The Evaluate off Usability Web Design Based on the User Experience. *Journal of Physics: Conference Series*, 1779(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1779/1/012012>
- Handayani, P. W. (2017). Systematic Review dengan PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-analyses). *Workshop Riset Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer UI*. <https://dosen.perbanas.id/wp-content/uploads/2017/08/Sesi2-SYSTEMATIC-REVIEW-DENGAN-PRISMA.pdf>
- Hikamudin, M. I., Hartati, T., Agustin, M., Prawiyogi, A. G., & Fauzan, A. (2019). Peningkatan Literasi Perpustakaan Digital Melalui Pembelajaran Keterampilan Berpikir Tingkat Tinggi Di Sekolah Dasar. *Edulib*, 9(1), 12–25. <https://doi.org/10.17509/EDULIB.V9I1.15566>
- Jadad, A. R., Moher, D., & Klassen, T. P. (1998). Guides for Reading and Interpreting

To cite this document:

Dinazzah, A. R., & Irawati, I (2022). User Experience in Efforts to Create a Digital Library during a Pandemic COVID-19: Systematic Literature Review. *Record and Library Journal*, 8(1). 122-132

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License

- Systematic Reviews. *Archives of Pediatrics & Adolescent Medicine*, 152(8). <https://doi.org/10.1001/archpedi.152.8.812>
- Lubis, S. H. (2018). Analisis Kemas Ulang Informasi pada Perpustakaan Digital Universitas Negeri Medan. In *Universitas Sumatera Utara*. Universitas Sumatera Utara.
- Masrek, M. N., & Gaskin, J. E. (2016). Assessing users satisfaction with web digital library: the case of Universiti Teknologi MARA. *International Journal of Information and Learning Technology*, 33(1), 36–56. <https://doi.org/10.1108/IJILT-06-2015-0019>
- Matusiak, K. K. (2012). Perceptions of usability and usefulness of digital libraries. *International Journal of Humanities and Arts Computing*, 6(1–2), 133–147. <https://doi.org/10.3366/ijhac.2012.0044>
- Moreira, I. N. (2021). *The impact of the COVID-19 pandemic on User Experience Design of Digital Platforms* [Haaha-Helia University of Applied Sciences]. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/452620/Inna_Moreira_Thesis.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Puwanti, R. (2017). *Pengaruh Perpustakaan Digital Dan Gerakan Literasi Sekolah Sebagai Sumber Belajar Terhadap Peningkatan Pengetahuan Kewarganegaraan (Civic Knowledge) Peserta Didik* [Pendidikan Indonesia]. <http://repository.upi.edu/28604/>
- Wicaksono, M. F., & Rizka, F. (2019). Penerapan Konsep Visitor Experience dalam Upaya Mewujudkan Perpustakaan Digital di Era Society 5.0. *BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 3(2), 114–122. <http://journal2.um.ac.id/index.php/bibliotika/article/view/11594/5023>

To cite this document:

Dinazzah, A. R., & Irawati, I (2022). User Experience in Efforts to Create a Digital Library during a Pandemic COVID-19: Systematic Literature Review. *Record and Library Journal*, 8(1). 122-132

Open access under Creative Commons Attribution-Share A like 4.0 International License