



## Penerapan fitur Q&A untuk meningkatkan interaktivitas *users* dengan pengelola

Silkvi Kheir Rahma<sup>1</sup>, Agus Rusmana<sup>2</sup>, Kusnandar<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Padjadjaran

[silkvikheirr@gmail.com](mailto:silkvikheirr@gmail.com)

### Info Artikel :

Diterima :

20 Februari 2024

Disetujui :

10 Maret 2024

Dipublikasikan :

25 Maret 2024

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai penerapan fitur Q&A untuk meningkatkan interaktivitas *users* dengan pengelola. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan penerapan fitur Q&A dengan merancang visual antarmuka dan konten *prototype* fitur Q&A sebagai bentuk pengembangan Aplikasi Candil yang dikelola oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan metode *Action Research* dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, penyebaran angket pengujian *prototype*, dan studi dokumentasi. Melalui serangkaian tahapan *Action Research* (*diagnosing, action planning, action taking, evaluation, dan reflection*), penelitian ini menghasilkan rancangan fitur Q&A pada Aplikasi Candil. Hasil pengujian *prototype* menunjukkan bahwa rancangan visual antarmuka fitur Q&A sudah baik. Rancangan visual antarmuka fitur Q&A yang dihasilkan meliputi: tata letak, warna dan bentuk dari tombol serta desain visual berupa ukuran, bentuk, tipe font dan warna latar. Selain itu, rancangan konten *prototype* fitur Q&A juga sudah dianggap baik. Rancangan konten fitur Q&A yang dihasilkan meliputi layanan sirkulasi dan layanan referensi yang sudah memenuhi kebutuhan kualitas informasi yang sudah relevan, akurat, dan lengkap.

**Kata Kunci:** Rancangan Fitur Q&A, Aplikasi Candil, Visual Antarmuka, Konten Fitur Q&A.

### ABSTRACT

*This study discusses the application of the Q&A feature to increase the user's interactivity with managers. The purpose of this study was to implement the Q&A feature by designing a visual interface and content prototype of the Q&A feature as a form of Candil Application development managed by the West Java Regional Library and Archives Service. This study used the Action Research method with data collection techniques in the form of observation, interviews, distribution of prototype testing questionnaires, and documentation studies. Through a series of Action Research stages (diagnosing, action planning, action taking, evaluation, and reflection), this research resulted in the design of the Q&A feature on the Candil Application. The results of the prototype test show that the visual design of the Q&A feature interface is good. The visual design of the Q&A feature interface produced includes: layout, color, and shape of the button as well as visual design in the form of size, shape, font type, and background color. In addition, the design of the Q&A feature prototype content has also been considered good. The resulting Q&A feature content design includes circulation services and reference services that have met the needs for quality information that is relevant, accurate, and complete.*

**Keywords:** Q&A Feature Design, Candil Application, Interface Visuals, Q&A Features Content.



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Aplikasi Candil sebagai perpustakaan digital yang dibuat oleh Dispusipda diharapkan mampu memenuhi kebutuhan informasi kepustakaan masyarakat yang sulit mendapatkan akses untuk pergi ke Dispusipda. Terkait hal tersebut, penerapan fitur Q&A dengan merancang desain antarmuka visual dan konten mengharapkan terjadinya peningkatan interaksi antara *users* dan pengelola. Hal itu akan membuka banyak peluang permintaan dan menjadikan tingkat komunikasi yang tinggi, karena interaksi memudahkan semua proses penyampaian informasi sesuai dengan teori interaktivitas bahwa interaksi keduanya (manusia dan komputer/ perangkat elektronik) atau si pengirim pesan memiliki pemikiran yang sama (Boer, 2013). Saat penyampaian informasi sesuai, *users* akan merasa puas terhadap

penggunaan sebuah aplikasi dan layanan, yang kemudian akan timbul berbagai macam permintaan dan pertanyaan yang dapat membuat aplikasi semakin bisa lebih berkembang sesuai dengan keinginan *users*. Kegiatan layanan perpustakaan pada prinsipnya adalah untuk memaksimalkan pemanfaatan bahan pustaka yang ada di perpustakaan sehingga dapat memenuhi setiap kebutuhan informasi dari pemustaka. Oleh karena setiap jenis perpustakaan memiliki tujuan, fungsi dan sasaran pemustaka yang berbeda maka untuk menunjang tujuan yang ingin dicapai, diselenggarakanlah berbagai macam kegiatan layanan perpustakaan (Rahayu, 2014). Menurut Kas Kalba dalam Yusup (2016) terdapat tiga konsep yang harus dilakukan perpustakaan dalam mengembangkan perpustakaan dengan lebih baik, yakni: (a) nilai universalitas pelayanan; (b) sumber sumber fisik perpustakaan yang meliputi kelengkapan fasilitas pusat dan cabang-cabangnya serta ketersediaan koleksi yang memadai; dan (c) orientasi dan latihan staf profesionalnya.

Kemudian, fitur Q&A sebagai konsep pendukung dalam layanan sirkulasi dan layanan referensi. Fitur ini menjadikan *users* Aplikasi Candil dapat berkomunikasi dengan pengelola dalam pencarian informasi yang dibutuhkan. Melalui layanan sirkulasi dan layanan referensi, perpustakaan dituntut untuk menggali, menelusur keberadaan informasi dari berbagai tempat, menyuguhkan dalam format cetak atau non cetak sesuai permintaan pengguna (Stemper et al., 2001). Dalam digitalisasinya pun sama, *users* juga dapat lebih dimudahkan dengan diadakannya layanan sirkulasi dan layanan referensi digital di perpustakaan digital. Layanan sirkulasi dan layanan referensi digital melakukan pelayanan perpustakaan yang dilakukan secara online sehingga transaksi referensi dikomunikasikan dengan media elektronik. Hal ini dilakukan agar layanan referensi tidak terbatas pada waktu dan tempat tertentu. *Users* dapat berkonsultasi melalui media online dari rumah atau tempat kerja dan tempat lainnya. Penyediaan layanan yang mampu menyediakan sumber-sumber referensi terseleksi yang disediakan oleh perpustakaan. Layanan ini berguna untuk membantu para pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan (Hariyah, 2016).

Aplikasi Candil telah beroperasi dalam pelayanan sirkulasi dan kehadiran Aplikasi Candil sebagai perpustakaan digital masih terpaku pada penerapan konsep melakukan digitalisasi terhadap koleksi perpustakaan serta langsung mengelompokkannya berdasarkan klasifikasi tema dari judul koleksi perpustakaan kemudian dipinjamkan kepada pengguna. Hanya saja masih belum menyediakan sebuah layanan yang bisa memfasilitasi *users* untuk berinteraksi langsung dengan pengelola. Peneliti menemukan sebuah fitur pesan di bagian profil, akan tetapi sifat dari fitur tersebut tidak dapat memenuhi kebutuhan interaksi *users* dengan pengelola dikarenakan fitur tersebut bersifat satu arah, walaupun sebenarnya mempunyai potensi yang besar untuk dikembangkan. Sehingga, peneliti melihat bahwa Aplikasi Candil tidak mempunyai fitur pendukung yang dapat memberikan fasilitas berkomunikasi langsung (*realtime*) dan dua arah dengan pengelola. Dapat dikatakan Aplikasi Candil masih belum memenuhi standar dalam pemenuhan komponen perpustakaan digital.

Penelitian terkait penambahan dan penerapan fitur baru telah dilakukan oleh Pratiwi et al., (2022) mengenai penambahan *Chatbot* dalam suatu *website* untuk mengembangkan *website* POLMAIN sehingga dengan menghadirkan fitur baru menjadi penting untuk pengembangan layanan perpustakaan digital. Penambahan *Chatbot* ini sudah memenuhi standar dimana *users* dapat berkomunikasi dengan pengelola (sistem) sehingga interaksi pun dapat terjadi. Lainnya dalam penelitian yang dilakukan oleh Afrinda et al., (2020) menyatakan bahwa media komunikasi dalam meningkatkan sistem pelayanan pada sebuah *website* memerlukan interaktivitas. Adanya interaktivitas ini tentu dibutuhkan jalinan komunikasi antara pengelola dan *users* dibutuhkan agar perpustakaan bisa mewujudkan peran, fungsi dan tujuannya dengan lebih baik (Suratmi, 2021). Kemudian, interaktivitas dalam perpustakaan digital menjadi penting karena akan membantu dalam meningkatkan kepuasan *users* dan dapat memperkuat keterlibatan pengelola dengan sistem atau medianya. Untuk dapat dikatakan interaktif, sebuah media harus memenuhi kriteria, diantaranya (Oktariana & Soemantri, 2016):

1. Mampu menerima masukan dari *users*: Media harus mampu menerima masukan dari *users* melalui berbagai cara, seperti mengklik tombol, memasukkan teks, atau menggunakan perintah suara.
2. Merespon secara *realtime*. Media harus dapat merespon masukan *users* secara *realtime*, sehingga *users* dapat melihat hasil dari tindakan yang mereka lakukan segera setelah mereka mengirimkan masukan tersebut. Contohnya, ketika pengguna tidak menemukan informasi yang dibutuhkan, maka respon *realtime* ini akan menjadikan *users* untuk tetap bertahan dalam aplikasi ini hingga informasi yang mereka inginkan terpenuhi.

3. Memungkinkan *users* untuk terpengaruh dengan bagaimana suatu media beroperasi. Jika informasi yang dibutuhkan pun tidak kunjung didapatkan, namun akan memungkinkan bahwa *users* mempunyai opsi lain yang berkaitan dengan informasi yang dicari, dan itu didapat dari kriteria sebelum ini.
4. Menyediakan *feedback* kepada *users*.
5. Memungkinkan *users* untuk berinteraksi dengan orang lain.

Afrinda et al. (2020) mengatakan bahwa interaktivitas yang terjadi dalam suatu media didukung atas indikator-indikator tertentu. Konsep indikator pertama adalah *users to system*, dimana pengunjung dapat berinteraksi dengan situs melalui fitur yang ada disuatu media. Kemudian, konsep *users to users* yang merupakan komunikasi antar penggunaannya maupun antar pengguna dengan pengelola situs media tersebut. Terakhir, *users to document* yang mana konsep interaksi terjadi dalam kontruksi dengan suatu *website* dengan memposting komentar. Lainnya dalam Oktariana & Soemantri (2016) adanya sebuah fitur yang mendukung publikasi bagi para pimpinan dalam peningkatan layanan terhadap publik adalah dengan adanya staf yang menjawab pertanyaan publik melalui media informasi *website* dan memposting informasi mengenai kegiatan-kegiatan pimpinan setiap harinya. Karena pada dasarnya sebuah *website* suatu organisasi haruslah bersifat interaktif. *Website* organisasi yang tidak interaktif akan tidak dapat mewujudkan tujuan utama diadakannya *website* di organisasi itu sendiri. Hasil penelitian Tilley (2003) menyatakan bahwa situs *website* organisasi dapat lebih mampu membangun hubungan dengan khalayaknya apabila kriteria dari suatu interaktivitas lebih banyak digunakan.

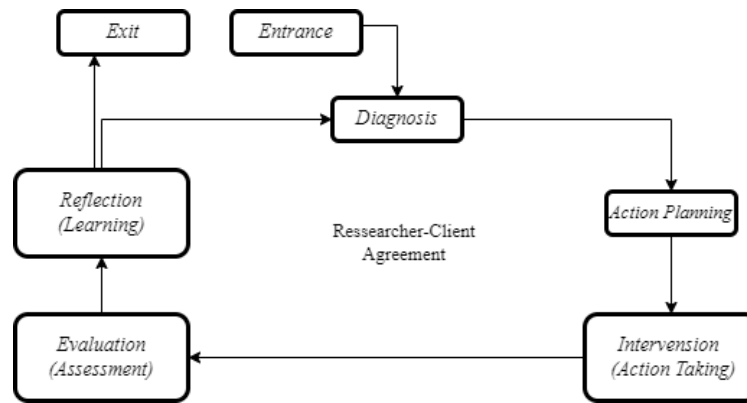
Untuk itu, Aplikasi Candil hendaknya sudah menyediakan fasilitas fitur ini agar pengelola (sistem) yang dapat aktif dalam menyampaikan informasi. Dengan begitu juga interaktivitas *users* dengan pengelola dapat terjadi dengan terjawabnya kebingungan dan ketidaktahuan *users* terkait kebutuhan informasi di layanan sirkulasi dan layanan referensi. Kemudian dalam definisi interaktivitas merupakan proses komunikasi antar partisipan yang dapat mengontrol peran dan dapat bertukar peran dalam dialog (Williams et al., 1988). Kemampuan untuk berpartisipasi atau mengontrol pesan media bukan hanya pasif menerima pesan media juga disebut dengan interaktivitas. Artinya dalam interaktivitas terdapat suatu partisipasi, kontrol dan keaktifan.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan oleh peneliti pada fase pra riset bahwa tidak adanya fasilitas interaksi pada fitur pesan pada Aplikasi Candil, peneliti mencoba membantu mengaplikasikan pengetahuan terkait layanan perpustakaan. Pada umumnya perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang mempunyai layanan lengkap sesuai dengan standarisasi perpustakaan. Dengan menghadirkan fitur baru seperti fitur Q&A pada Aplikasi Candil bersamaan pendukung beberapa ikon diharapkan dapat membantu *users* dengan pengelola berinteraksi secara *realtime*. Peneliti mengharapkan penambahan fitur Q&A dengan *prototype* yang dirancang pada penelitian ini dapat meningkatkan interaktivitas antara *users* (pengguna) dengan pengelola.

## METODE PENELITIAN

*Action Research* atau penelitian tindakan merupakan salah satu bentuk rancangan penelitian yang mendeskripsikan, menginterpretasi, dan menjelaskan suatu situasi sosial pada waktu yang bersamaan dengan melakukan perubahan atau intervensi dengan tujuan perbaikan atau partisipasi. Pada penelitian tindakan kali ini ditujukan untuk memberikan andil pada pemecahan masalah praktis dalam situasi problematik dan pada pencapaian tujuan ilmu sosial melalui kolaborasi patungan dalam rangka kerja etis yang saling berterima (Madya, 2006). Proses penelitian bersifat dari waktu ke waktu antara “*finding*” pada saat penelitian dan “*action learning*”. Dengan demikian *action research* menghubungkan teori dengan praktek.

Kemudian, Davison, R., Martinsons, M.G. and Kock, (2004) menyebutkan bahwa penelitian tindakan sebagai sebuah metode penelitian atas asumsi bahwa teori dan praktik dapat secara tertutup diintegrasikan dengan pembelajaran dari hasil intervensi yang direncanakan setelah diagnosis rinci terhadap masalahnya.



**Bagan 1. Siklus *action research***

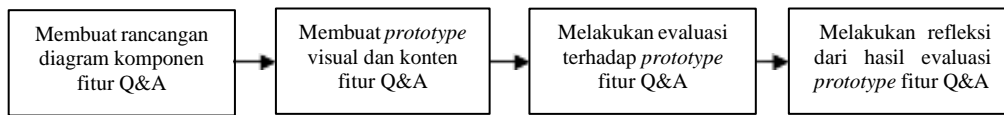
Davison, R., Martinsons, M.G. and Kock (2004) membagi *Action research* dalam lima tahapan yang menjadi sebuah siklus yang digunakan peneliti sebagai bahan acuan lain, yaitu:

1. *Diagnosa (diagnosing)*;  
Diagnosa dilakukan dengan mengidentifikasi masalah-masalah pokok yang ada guna menjadi dasar kelompok atau organisasi sehingga terjadi perubahan yang diinginkan.
2. *Rencana tindakan (action planning)*  
Dengan berusaha memahami pokok masalah yang kemudian dilanjutkan menyusun rencana tindakan yang tepat untuk menyelesaikan masalah yang ada.
3. *Intervension (action taking)*  
Peneliti mengimplementasikan rencana tindakan dengan harapan dapat menyelesaikan masalah. Selanjutnya setelah dibuat berdasarkan sketsa dan menyesuaikan isi yang ditampilkan berdasarkan kebutuhan *users*.
4. *Evaluation (assessment)*  
Setelah masa implementasi tindakan dianggap cukup kemudian peneliti melaksanakan evaluasi hasil dari implementasinya. Dalam tahap ini dilihat bagaimana penerimaan pengelola dan *users* terhadap hasil dari tahap *action taking*.
5. *Reflection (learning)*  
Pada tahap ini merupakan bagian akhir dari siklus yang telah dilalui. Penelitian dapat dikatakan berakhir setelah dilakukan *review* hasil setiap tahap. Seluruh kriteria dalam prinsip pembelajaran harus dipelajari, perubahan dalam situasi organisasi dievaluasi oleh peneliti dan dikomunikasikan kepada pengelola, peneliti merefleksikan hasil proyek yang nampak akan dilaporkan secara lengkap.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai tahap awal, peneliti melakukan proses *diagnosing* dengan tujuan mengidentifikasi permasalahan dari fitur Aplikasi Candil. Berdasarkan observasi yang dilakukan, peneliti mendapatkan bahwa hampir seluruh fitur yang tersedia di Aplikasi Candil sudah berfungsi dengan baik. Namun demikian, peneliti menemukan beberapa kekurangan fungsi pada fitur pesan Aplikasi Candil dimana *users* tidak dapat mengetahui apakah pesan yang dikirimkan sudah dibaca atau belum oleh pengelola. Sehingga, peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa fitur ini belum dapat digunakan sebagai media komunikasi antara *users* dengan pengelola karena hanya terdapat satu arah komunikasi (*one way communication*).

Kemudian, peneliti menyusun perencanaan tindakan (*action planning*) yang akan dilakukan pada penelitian ini. Adapun tindakan yang direncanakan meliputi: membuat rancangan diagram komponen, membuat *prototype* visual dan konten, melakukan evaluasi terhadap *prototype*, dan melakukan refleksi dari hasil evaluasi *prototype* fitur Q&A pada Aplikasi Candil. Perencanaan tindakan (*action planning*) yang disusun oleh peneliti pada tahap awal penelitian ini telah diketahui dan disetujui oleh pengelola Aplikasi Candil.

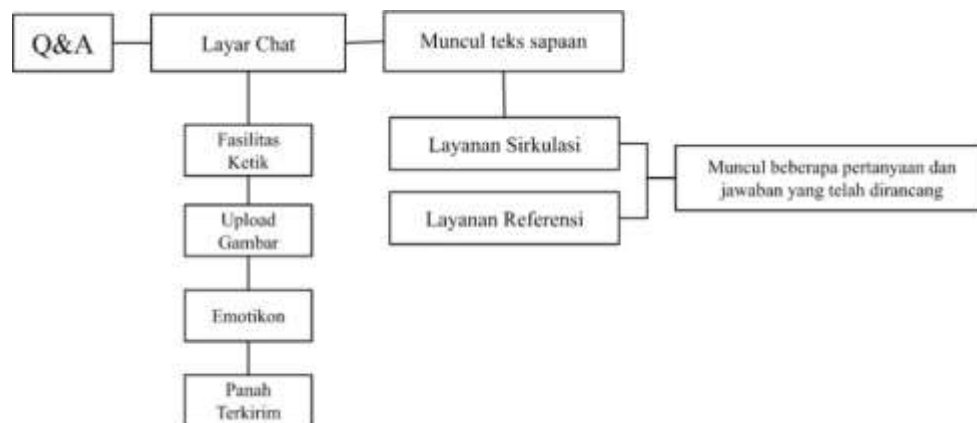


### Bagan 2. Flow action planning

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2023)

Setelah penyusunan perencanaan tindakan (*action planing*), peneliti melanjutkan ke tahap *Intervension (action taking)* dengan mulai membuat rancangan diagram komponen fitur Q&A. Pembuatan diagram komponen dirancang berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan terhadap beberapa aplikasi digital yang memiliki fitur tanya jawab. Sedangkan, dalam proses tahapan *Intervension (action taking)* terhadap aspek konten fitur Q&A, peneliti melakukan studi dokumentasi terkait sistem konten layanan sirkulasi dan layanan referensi yang disajikan oleh fitur Q&A. Studi dokumentasi ini didapatkan dari beberapa *website* yang tersedia untuk dapat merumuskan rancangan pertanyaan dan jawaban.

Berdasarkan hal tersebut, atas dasar pengamatan peneliti mengambil beberapa contoh visualisasi dan topik yang tersedia dari fitur tanya jawab yang ada. Adapun visualisasi pada layar chat yang diambil sebagai contoh adalah fasilitas dan ikon pendukung dalam layar chat, di antaranya fasilitas ketik, ikon upload gambar, ikon emotikon, dan ikon panah pengirim teks. Berdasarkan contoh-contoh tersebut, kemudian peneliti menerapkan komponen visual yang terdapat dalam layar chat pada fitur Q&A Aplikasi Candil. Adapun komponen topik pada fitur Q&A yang dirancang pada Aplikasi Candil terdiri dari layanan sirkulasi dan layanan referensi. Setiap topik tersebut akan disajikan konten berupa beberapa pertanyaan dan jawaban dari setiap layanan. Diagram komponen tersebut dapat dilihat dalam bagan berikut:



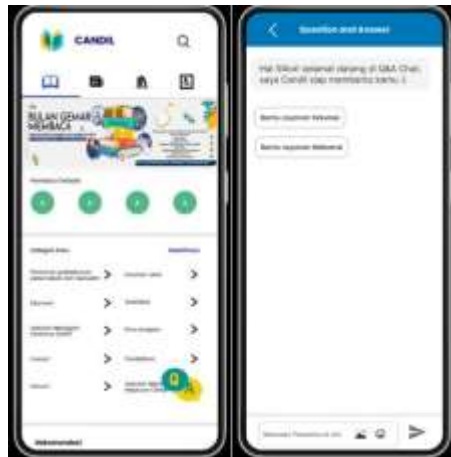
### Bagan 3. Diagram Komponen *Prototype* Fitur Q&A

Sumber: Dokumentasi Peneliti (2023)

Setelah diagram komponen *prototype* fitur Q&A disusun, selanjutnya peneliti merancang desain antarmuka (*user interface*) meliputi:

1. penempatan tombol Q&A;
2. bentuk, warna, ukuran dari tombol fitur Q&A;
3. ukuran, warna, dan tipe font dari fitur Q&A;
4. warna latar pada layar chat.

Dalam proses perencanaan desain antarmuka tersebut peneliti menemui seorang praktisi desain grafis yang terbiasa menggunakan Figma, yakni alat pembuatan desain antarmuka *prototype* sebuah aplikasi. Berikut ini disajikan hasil rancangan antarmuka *prototype* fitur Q&A Aplikasi Candil yang diperoleh berdasarkan kolaborasi peneliti dengan praktisi desain grafis. Hasil rancangan antarmuka yang dimaksud meliputi: tombol Q&A, ikon di layar chat serta tampilan layar chat.



**Gambar 1. Tampilan AOD tombol Q&A**  
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2023)

Tombol Q&A menjadi visualisasi utama dari fitur Q&A Aplikasi Candil yang didesain membetuk dua gelembung percakapan dengan ukuran tidak terlalu besar. Dua gelembung percakapan ini masing-masing berwarna hijau dan kuning. Pemilihan warna pada kedua gelembung percakapan diambil dari warna logo Aplikasi Candil. Kemudian, dalam masing-masing gelembung percakapan terdiri dari huruf Q dan huruf A yang merupakan simbol dari fitur Q&A. Tombol Q&A diletakkan di samping kanan bawah yang diatur menjadi mode AOD (*Always on Display*) di setiap halaman Aplikasi Candil. Pengaturan desain antarmuka fitur Q&A pada tombol Q&A di *hyperlink* ke layar chat fitur Q&A Aplikasi Candil.

Pada layar chat fitur Q&A tersedia ikon-ikon yang mendukung pemakaian fitur Q&A Aplikasi Candil. Adapun ikon pada layar chat terdapat ikon *upload* file gambar, ikon emotikon dan ikon panah yang menjadi elemen pendukung dalam terjadinya proses percakapan pada fitur Q&A Aplikasi Candil. Ikon unggah file berfungsi sebagai media komunikasi visual sehingga *users* dapat mengirimkan file berupa gambar kepada pengelola. Dalam layar chat terdapat ikon emotikon yang berguna untuk *users* dalam mengekspresikan perasaannya ketika berkomunikasi dengan pengelola. Begitu juga dengan ikon panah, berfungsi sebagai ikon yang dapat mengirimkan tulisan yang telah diketik oleh *users*.

Tampilan yang disajikan saat memasuki layar chat *prototype* fitur Q&A berupa kalimat sapaan dengan dua pilihan topik layanan. Adapun dua pilihan topik layanan yang disajikan adalah layanan koleksi dan layanan referensi. Dua pilihan topik layanan tersebut dalam *prototype* fitur Q&A, hanya peneliti sajikan dengan memasukkan beberapa rancangan pertanyaan dan jawaban yang telah peneliti buat sebelumnya. Rancangan pertanyaan dan jawaban ditampilkan secara berurutan dalam desain antarmuka *prototype* fitur Q&A. Adapun desain antarmuka *prototype* fitur Q&A dari konten layanan pada sebagai berikut:

1. Layanan Sirkulasi



**Gambar 2. Konten layanan sirkulasi**  
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2023)

2. Layanan Referensi



**Gambar 3. Konten layanan referensi**  
Sumber: Dokumentasi Peneliti (2023)

Setelah mendapatkan visualisasi yang bisa ditampilkan, peneliti melakukan tahap *evaluation* (*Assessment*) terhadap desain antarmuka *prototype* fitur Q&A. Pada tahap ini, desain antarmuka *prototype* fitur Q&A dianggap rampung yang kemudian didemostrasikan dan dievaluasi oleh dua pihak yakni pengelola dan *users* Aplikasi Candil. *Prototype* fitur Q&A dapat diakses melalui link <https://bit.ly/FiturQnACandilAps>, pada link tersebut akan terlihat cara kerja dari fitur ini. Pertama peneliti menemui dua orang pengelola Aplikasi Candil untuk meminta tanggapan terkait desain antarmuka *prototype* fitur Q&A. Sebelum meminta tanggapan, peneliti menjelaskan terlebih dahulu terkait pengoperasian dari *prototype* fitur Q&A ini. Dari kedua respon dari pengelola, peneliti menyimpulkan bahwa fitur ini diterima baik oleh kedua pengelola Aplikasi Candil. Pengelola Candil pun berkeinginan untuk menambahkan fitur ini demi perkembangan Aplikasi Candil.

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan dua orang pengelola Aplikasi Candil, selanjutnya peneliti melakukan penyebaran *Assessment* ke *users* berupa angket. Sebelum melakukan penyebaran angket ini, peneliti memilih responden yang merupakan *users* dari Aplikasi Candil dengan cara *accidental sampling*, yakni pengunjung yang berada di Dispusipda pada saat peneliti melakukan penyebaran angket. Responden yang terpilih adalah sebanyak sepuluh orang. Kemudian peneliti menjelaskan tentang *prototype* dari fitur Q&A dan mempersilakan responden untuk menggunakan *prototype* tersebut. Setelah itu, peneliti mengirimkan link angket yang dapat diisi oleh responden.

Angket berisi beberapa pertanyaan yang mengacu pada fokus penelitian yang pertama adalah aspek visual dan konten dari fitur Q&A yang didapatkan sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil evaluasi penyebaran angket**

No.	Komponen Pernyataan	f			%		
		S	N	TS	S	N	TS
1	Tombol Q&A di pojok kanan bawah menarik perhatian untuk digunakan	10	0	0	100%	0%	0%
2	Tulisan pada tombol yang anda lihat (Q&A) dipahami sebagai tombol untuk mengakses layanan tanya jawab	10	0	0	100%	0%	0%
3	Tombol Q&A memiliki warna yang menarik	8	2	0	80%	20%	0%
4	Ikon gambar pada tombol disamping kanan kotak chat dipahami sebagai tombol untuk mengirim gambar	10	0	0	100%	0%	0%
5	Ikon emotikon pada tombol disamping kanan ikon gambar dipahami sebagai tombol untuk	8	2	0	80%	20%	0%

No.	Komponen Pernyataan	f			%		
		S	N	TS	S	N	TS
	mengirim stiker ekspresi wajah, emosi, dan sikap dalam komunikasi elektronik						
6	Ikon panah pada tombol disamping kanan ikon emotikon dipahami sebagai tombol untuk mengirimkan pesan yang telah diketik	10	0	0	100%	0%	0%
7	Kalimat pembuka pada layar chat Q&A dapat dipahami	9	1	0	90%	10%	0%
8	Ukuran <i>font</i> pada layar chat Q&A sudah sesuai	7	3	0	70%	30%	0%
9	Warna <i>font</i> pada layar chat Q&A sudah sesuai	9	1	0	90%	10%	0%
10	Tipe <i>font</i> pada layar chat Q&A sudah sesuai	8	2	0	80%	20%	0%
11	Warna latar pada layar chat Q&A sudah sesuai	7	3	0	70%	30%	0%
12	Konten tentang layanan sirkulasi yang disajikan dalam Q&A sudah relevan	9	1	0	90%	10%	0%
13	Konten tentang layanan sirkulasi yang disajikan dalam Q&A sudah akurat	9	1	0	90%	10%	0%
14	Konten tentang layanan sirkulasi yang disajikan dalam Q&A sudah lengkap	10	0	0	100%	0%	0%
15	Konten tentang layanan referensi yang disajikan dalam Q&A sudah relevan	8	2	0	80%	20%	0%
16	Konten tentang layanan referensi yang disajikan dalam Q&A sudah akurat	9	1	0	90%	10%	0%
17	Konten tentang layanan referensi yang disajikan dalam Q&A sudah lengkap	8	2	0	80%	20%	0%

Berdasarkan tabel di atas, tanggapan responden terhadap pernyataan yang didapat adalah sebagai berikut:

1. “Tombol Q&A dipojok kanan bawah menarik perhatian untuk digunakan” yang menjawab setuju yakni 10 orang (100%). Dengan demikian seluruh responden setuju dengan rancangan tombol Q&A berada di pojok kanan bawah serta dapat menarik perhatian untuk digunakan.
2. “Tulisan pada tombol yang anda lihat (Q&A) dipahami sebagai tombol untuk mengakses layanan tanya jawab” dan yang menjawab setuju yakni 10 orang (100%). Dengan demikian seluruh responden setuju dengan rancangan tulisan Q&A dapat dipahami sebagai tombol untuk mengakses layanan tanya jawab.
3. “Tombol Q&A memiliki warna yang menarik” dan yang menjawab setuju yakni 8 orang (80%) dan responden yang menjawab netral berjumlah 2 orang (20%). Dengan demikian sebagian besar responden setuju dengan rancangan tombol Q&A memiliki warna yang menarik.
4. “Ikon gambar pada tombol disamping kanan kotak chat dipahami sebagai tombol untuk mengirim gambar” dan yang menjawab setuju yakni 10 orang (100%). Dengan demikian seluruh responden setuju dengan rancangan ikon gambar pada tombol disamping kanan kotak chat dipahami sebagai tombol untuk mengirim gambar.
5. “Ikon emotikon pada tombol disamping kanan ikon gambar dipahami sebagai tombol untuk mengirim stiker ekspresi wajah, emosi, dan sikap dalam komunikasi elektronik” dan yang menjawab setuju yakni 8 orang (80%) dan yang menjawab netral sebanyak 2 orang (20%). Dengan demikian sebagian besar responden setuju dengan rancangan ikon emotikon pada tombol disamping kanan ikon gambar dipahami sebagai tombol untuk mengirim stiker ekspresi wajah, emosi, dan sikap dalam komunikasi elektronik.
6. “Ikon panah pada tombol disamping kanan ikon emotikon dipahami sebagai tombol untuk mengirim pesan yang telah diketik” dan yang menjawab setuju yakni 10 orang (100%) Dengan demikian seluruh responden setuju dengan rancangan ikon panah pada tombol disamping kanan ikon emotikon dapat dipahami sebagai tombol untuk mengirimkan pesan yang telah diketik.



7. “Kalimat pembuka pada layar chat Q&A dapat dipahami” dan yang menjawab setuju yakni 9 orang (90%) dan responden yang menjawab netral sebanyak 1 orang (10%). Dengan demikian sebagian besar responden setuju dengan kalimat pembuka pada layar chat Q&A dapat dipahami.
8. “Ukuran font pada layar chat Q&A sudah sesuai” dan yang menjawab setuju yakni 7 orang (70%) dan yang menjawab netral sebanyak 3 orang (30%). Dengan demikian sebagian besar responden setuju dengan ukuran font pada layar chat Q&A.
9. “Warna font pada layar chat Q&A sudah sesuai” dan yang menjawab setuju yakni 9 orang (90%) dan yang menjawab netral sebanyak 1 orang (10%). Dengan demikian sebagian besar responden setuju dengan warna font pada layar chat Q&A.
10. “Tipe font pada layar chat Q&A sudah sesuai” dan yang menjawab setuju yakni 8 orang (80%) dan yang menjawab netral sebanyak 2 orang (20%). Dengan demikian sebagian besar responden setuju dengan tipe font pada layar chat Q&A.
11. “Warna latar pada layar chat Q&A sudah sesuai” dan yang menjawab setuju yakni 7 orang (70%) dan yang menjawab netral sebanyak 3 orang (30%). Dengan demikian sebagian besar responden setuju dengan warna latar pada layar chat Q&A.
12. “Konten tentang layanan sirkulasi yang disajikan dalam Q&A sudah relevan” dan yang menjawab setuju yakni 9 orang (90%), menjawab netral sebanyak 1 orang (10%) dan tidak ada satu orang pun yang menjawab tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden setuju bahwa konten tentang layanan sirkulasi yang disajikan dalam Q&A sudah relevan .
13. “Konten tentang layanan sirkulasi yang disajikan dalam Q&A sudah akurat” dan yang menjawab setuju yakni 9 orang (90%), menjawab netral sebanyak 1 orang (10%) dan tidak ada satu orang pun yang menjawab tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden setuju bahwa konten tentang layanan sirkulasi yang disajikan dalam Q&A sudah akurat .
14. “Konten tentang layanan sirkulasi yang disajikan dalam Q&A sudah lengkap” dan yang menjawab setuju yakni 10 orang (100%), dan tidak ada satu pun responden yang menjawab netral dan menjawab tidak setuju. Dengan demikian seluruh responden setuju bahwa konten tentang layanan sirkulasi yang disajikan dalam Q&A sudah lengkap.
15. “Konten tentang layanan referensi yang disajikan dalam Q&A sudah relevan” dan yang menjawab setuju yakni 8 orang (80%), menjawab netral sebanyak 2 orang (20%) dan tidak ada satu pun responden yang menjawab tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden setuju bahwa konten tentang layanan referensi yang disajikan dalam Q&A sudah relevan.
16. “Konten tentang layanan referensi yang disajikan dalam Q&A sudah akurat” dan yang menjawab setuju yakni 9 orang (90%), menjawab netral sebanyak 1 orang (10%) dan tidak ada satu pun responden yang menjawab tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden setuju bahwa konten tentang layanan referensi yang disajikan dalam Q&A sudah akurat.
17. “Konten tentang layanan referensi yang disajikan dalam Q&A sudah lengkap” dan yang menjawab setuju yakni 8 orang (80%), menjawab netral sebanyak 2 orang (20%) dan tidak ada satu pun responden yang menjawab tidak setuju. Dengan demikian sebagian besar responden setuju bahwa konten tentang layanan referensi yang disajikan dalam Q&A sudah lengkap.

## PEMBAHASAN

Setelah melalui empat tahapan *action research* pada masing-masing aspek yang diteliti, peneliti melakukan tahapan terakhir yakni tahap *Reflection*. Pada bagian ini peneliti membahas hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya berdasarkan rujukan teori atau konsep-konsep yang diperoleh melalui tinjauan pustaka. Adapun bahasan yang didapat adalah sebagai berikut:

### Visualisasi sebagai Daya Tarik

Aspek visual dalam sebuah aplikasi digital menentukan daya tarik bagi target penggunanya. Dengan demikian, daya tarik dari sebuah aspek visual setiap fitur aplikasi menjadi hal yang penting untuk diperhatikan agar mendapatkan atensi dari *users* supaya digunakan. Hal ini diungkapkan dalam Seoling & Tolle (2022) bahwa tampilan visual yang menarik dapat membantu meningkatkan minat dan kepercayaan pengguna pada aplikasi. Kemudian, tampilan visual juga dapat mengkomunikasikan identitas dan tujuan dari aplikasi. Oleh sebab itu, penerapan aspek visual pada desain antarmuka *prototype* fitur Q&A Aplikasi Candil dianggap penting untuk didesain dengan menarik. Sehingga peneliti memperhatikan posisi, warna, bentuk dan ukuran dari tombol Q&A serta ikon-ikon yang

tersedia pada fitur Q&A untuk menjadi aspek yang dipertimbangkan dalam pembuatan desain antarmuka *prototype* fitur Q&A.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai aspek visual tombol Q&A serta ikon Q&A yang berada pada layar chat desain antarmuka *prototype* fitur Q&A diketahui bahwa sebagian besar responden menyetujui posisi, warna, bentuk dan ukuran yang telah disajikan. Dengan demikian, aspek visual dalam fitur Q&A dapat dikatakan menarik dan mudah dipahami. Hal ini dikarenakan visualisasi dari fitur Q&A telah memenuhi prinsip-prinsip dari desain grafis yang meliputi: kesederhanaan, keseimbangan, kesatuan, penekanan (aksentuasi) dan irama (repetisi) (Shell, 2016). Adapun prinsip-prinsip desain grafis pada visualisasi fitur Q&A dijelaskan pada paragraf-paragraf di bawah ini.

*Pertama*, dalam prinsip kesederhanaan, tombol Q&A dibuat sesederhana mungkin dengan mengambil bentuk familiar berupa gelembung percakapan, sehingga fungsinya dapat lebih mudah untuk dipahami.

*Kedua*, prinsip keseimbangan, dimana warna pada tombol Q&A di desain antarmuka *prototype* fitur Q&A diberikan dua warna yang berbeda pada masing-masing gelembung percakapan. Pemilihan warna kuning dan hijau pada desain antarmuka *prototype* fitur Q&A sebagai bentuk keseimbangan agar memberikan kesan yang kokoh dan resmi dari warna logo Aplikasi Candil. Hal ini dikarenakan warna merupakan alat untuk dapat menarik perhatian dengan memperlihatkan suatu kesan dan penekanan pada elemen desain grafis.

*Ketiga*, prinsip kesatuan yang mana posisi tombol Q&A diletakkan di pojok kanan bawah disertai dengan pengaturan mode *Always on Display* membuat komposisi dari fitur-fitur yang ada pada Aplikasi Candil menjadi satu kesatuan. Penempatan tombol Q&A pada pojok kanan bawah ini memberikan beberapa keuntungan yakni diantaranya menjadi mudah diakses serta menjaga konsentrasi dari *users*. Umumnya penempatan fitur pada pojok kanan bawah membuatnya mudah diakses dengan satu tangan, karena jarak yang dekat dengan jari-jari tangan pengguna. Hal ini sangat penting bagi aplikasi yang sering digunakan pada perangkat mobile. Kemudian dengan memastikan bahwa fitur tidak menghalangi interaksi *users* dengan bagian lain dari aplikasi akan menjaga konsentrasi *users*.

*Keempat*, penekanan (aksentuasi) dimana ikon-ikon pendukung pada layar chat yang mendukung terjadinya gelembung percakapan membuat *users* dapat melihat, membaca dan memahami bagian-bagian desain antarmuka *prototype* fitur Q&A dengan baik. Penekanan juga terjadi dengan pengulangan warna, ruang, garis yang ada pada desain antarmuka *prototype* fitur Q&A.

*Kelima*, irama (repetisi) dari gelembung obrolan yang ada pada layar chat dibuat berirama karena jarak antara teks percakapan dengan gelembung percakapan, atau gelembung percakapan penerima dan pengirim memiliki jarak yang beruntun dan sama. Pengulangan unsur-unsur ini merupakan sebuah pendukung dalam desain grafis.

Berikutnya, dalam aspek visual fitur Q&A mengenai desain visual pada desain antarmuka *prototype* fitur Q&A didapatkan hasil dari responden bahwa desain visual yang ada pada desain antarmuka *prototype* fitur Q&A sudah baik dan sebagian besar sudah menyetujui atas kesesuaian desain visualnya. Desain visual yang dimaksud meliputi ukuran, warna dan tipe font kemudian warna pada latar pada layar chat desain antarmuka *prototype* fitur Q&A. Adapun pemilihan desain visual tersebut didukung dengan tujuan menuntun *users* agar dapat menggunakan produk digital sembari membuat desain antarmuka pengguna yang enak dipandang dan memanjakan mata.

Adapun tujuan lain dari aspek visual yang diperhatikan adalah fungsionalitas yang nantinya akan menjadi daya tarik dari aplikasi tersebut. Terutama pada sebuah aplikasi perpustakaan digital dimana pada sebuah fitur pesan, interaktivitas seharusnya menjadi hal penting. Maka dari itu, dengan melakukan perbaikan dengan penerapan fitur Q&A pada Aplikasi Candil, kriteria interaktivitas yang sudah memenuhi diantaranya: *Pertama*, navigasi dari tombol Q&A telah mampu memberikan kemudahan kepada *users* untuk dapat beralih dari suatu laman ke laman fitur lainnya. Dengan penerapan fitur Q&A pada desain antarmuka *prototype* fitur Q&A, responden setuju bahwa navigasi yang ada di desain antarmuka *prototype* fitur Q&A sudah cukup baik karena sudah memperhatikan kemudahan peralihan halaman. Hal ini sesuai dalam Erwina & Kusnandar (2016) bahwa, sistem navigasi merupakan sebuah fitur dalam sistem informasi yang digunakan untuk membantu *users* dalam melakukan pengalihan dari satu halaman ke halaman lainnya. *Kedua*, desain antarmuka *prototype* fitur Q&A telah menyediakan *feedback* yang dapat disajikan kepada *users* sesuai dengan konten yang telah dirancang.

### Konten Rancangan sebagai Pemenuhan Kualitas Informasi

Adapun dalam hasil penelitian mengenai konten rancangan pertanyaan dan jawaban yang tersedia di desain antarmuka *prototype* fitur Q&A, sebagian besar responden telah menyetujui bahwa konten yang disajikan pada layanan sirkulasi dan layanan referensi sudah cukup untuk menjadi rancangan awal dari desain antarmuka *prototype* fitur Q&A. Kemudian, pemenuhan kualitas informasinya dicukupkan dengan rancangan konten yang dibuat, sesuai dengan pendapat Mc leod & Schell (2004) yakni informasi yang disediakan pada desain antarmuka *prototype* fitur Q&A memiliki ciri diantaranya ialah relevan, akurat dan lengkap. Dalam pemenuhan kualitas informasi yang relevan, informasi yang disediakan dalam rancangan konten jawaban yang dibuat bermanfaat bagi *users* yang membutuhkan. Rancangan konten pertanyaan dan jawaban pada penelitian ini telah dilakukan penyesuaian bersama pengelola Aplikasi Candil dan telah dievaluasi oleh beberapa *users*. Kemudian rancangan konten pertanyaan dan jawaban pada informasi yang akurat dikarenakan informasi yang disajikan bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak boleh menyesatkan. Seterusnya, konten rancangan pertanyaan dan jawaban yang lengkap dikarenakan informasi dikeluarkan secara menyeluruh dikarenakan telah dibuat rancangan jawaban yang sesuai dan lengkap dari rancangan pertanyaan.

Kemudian secara konsep terdapat komponen yang dapat membangun sebuah interaktivitas. Konsep ini menjadi bahasan pokok mengenai interaktivitas yang ditimbulkan oleh fitur Q&A. Adapun enam komponen penting yang dapat digambarkan untuk membangun interaktivitas yang terjadi pada fitur ini dijelaskan sebagai berikut (Dholakia, et al 2000:6 dalam Oktariana & Soemantri, 2016):

a) *User Control*. Fitur Q&A memiliki komponen utama yang memenuhi perasaan atas kontrol diri dari *users*.

b) *Responsiveness* mengacu pada keterkaitan respon terhadap pesan kunci yang disampaikan oleh *users*. Pada fitur Q&A, respon para pengelola terhadap *users* dalam sebuah pesan terdeteksi melalui kata kunci yang *users* keluarkan.

c) *Real time interaction*. Komunikasi yang dilakukan secara *realtime* maupun secara *store and forward*, respon lebih cepat menjadi yang terpenting karena interaktivitasnya akan lebih baik. Salah satu contoh untuk meningkatkan interaktivitas adalah dengan memanfaatkan pesan instan antara lain *Chatbot*. Menurut Adamopoulou & Moussiades (2020) *Chatbot* merupakan suatu program kecerdasan buatan/ *artificial intelligence* (AI) dan model interaksi manusia-komputer. Sebagai salah satu bentuk teknologi AI, *Chatbot* memungkinkan memiliki kemampuan berkomunikasi seperti manusia yang dapat menjadi asisten pribadi untuk menyediakan berbagai macam layanan dan informasi. Berdasarkan hal tersebut serta berdasarkan pertimbangan pengelola Aplikasi Candil maka fitur Q&A Aplikasi Candil yang dikembangkan melalui penelitian ini akan diaplikasikan dalam bentuk *Chatbot*. Dengan mempersiapkan sajian rancangan konten pertanyaan dan jawaban yang bisa di automasi pada fitur Q&A membuat fitur Q&A dapat memenuhi komunikasi yang terjadi secara *realtime*.

d) *Connectedness*. Fitur Q&A telah menciptakan sebuah *chat room online* yang dapat membuat *users* terhubung dengan pengelola melalui sistem chat otomatis untuk berkomunikasi. Sehingga perasaan terhubung antara *users* dengan pengelola sudah mulai terbentuk.

e) *Personalization/Custumization*. Dengan adanya layanan sirkulasi dan layanan referensi pada fitur Q&A membuat komponen ini dapat memiliki cerminan sejauh mana informasi yang terdapat di dalam perpustakaan digital. Personalisasi tergabung dalam kemampuan sistem mempergunakan informasi yang diberikan oleh *users* dengan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi perpustakaan digital. Personalisasi ini juga menyinggung terkait konten informasi yang disajikan oleh fitur Q&A dalam setiap layanannya. Dimana layanan sirkulasi dan layanan referensi fitur Q&A di buat untuk memenuhi kualitas informasi yang dibutuhkan oleh *users*.

f) *Playfulness*. Merupakan komponen terakhir yang mengacu kepada nilai hiburan yang terdapat didalam suatu situs. Nilai hiburan yang terdapat pada fitur Q&A belum terlalu menonjol, namun dengan adanya sebuah ruang untuk *users* dalam berkomunikasi dapat menjadi nilai hiburan bagi *users* dalam pemakaian aplikasi Candil melalui interaktivitas yang terjadi.

### KESIMPULAN

Menurut hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti lakukan mengenai penerapan fitur Q&A untuk meningkatkan interaktivitas *users* dengan pengelola, kesimpulan yang didapat yaitu Rancangan visual antarmuka *prototype* fitur Q&A pada Aplikasi Candil

sudah dapat menarik *users*. Hal ini terlihat bahwa rancangan terhadap navigasi berupa tata letak, warna dan bentuk dari tombol serta desain visual berupa ukuran, bentuk, tipe font dan warna latar dari fitur Q&A sudah baik. Kemudian, rancangan konten fitur Q&A yang dapat membantu *users* memperoleh informasi layanan sirkulasi dan layanan referensi sudah baik. Hal ini terlihat dari sajian konten layanan sirkulasi dan layanan referensi yang sudah memenuhi kebutuhan kualitas informasi yang sudah relevan, akurat, dan lengkap.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adamopoulou, E., & Moussiades, L. (2020). Chatbots: History, technology, and applications. *Machine Learning with Applications*, 2(July), 100006. <https://doi.org/10.1016/j.mlwa.2020.100006>
- Afrinda, R. A. A., Irawan, B., & Boer, K. M. (2020). Interaktivitas Website Belimbing.Id Sebagai Media Komunikasi Dalam Meningkatkan Sistem Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Belimbing Kecamatan Bontang Barat Kota Bontang. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(1), 88–102. <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/?p=4025>
- Boer, K. M. (2013). Interaktivitas sebagai Strategi Mediated Communication pada Fans Pages Starbucks Coffee Indonesia. *Jurnal ILMU KOMUNIKASI*, 10(2), 113–128. <https://doi.org/10.24002/jik.v10i2.348>
- Davison, R., Martinsons, M.G. and Kock, N. (2004). Principles of Canonical Action Research. *Information Systems Journal*, 14, 65–86. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2004.00162.x>
- Erwina, W., & Kusnandar. (2016). Design Of Culture Documentation Repository System In Higher Education: Research Action Study Towards Arrangement Of Information Architecture On Culture Documentation Repository System With Digital-Based In Universitas Padjadjaran. *Proceedings International Conference on Science Mapping and the Development of Science*, 311–318.
- Hariyah. (2016). Layanan Referensi Digital Perpustakaan Lembaga Penelitian: Strategi yang dibangun pustakawan. In *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia* (Vol. 23, pp. 31–37).
- Madya, S. (2006). *Teori dan Praktik Penelitian Tindakan (Action Research)*. Alfabeta.
- Mc leod, R., & Schell, G. (2004). *Sistem Informasi Manajemen* (Delapan). Bhuana Ilmu Populer.
- Oktariana, P., & Soemantri, N. P. (2016). Interaktivitas Website di Biro Humas dan Protokol Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *CoverAge*, 7(1), 69–81. <http://journal.univpancasila.ac.id/index.php/coverage/article/view/570%0Ahttp://journal.univpancasila.ac.id/index.php/coverage/article/download/570/342>
- Pratiwi, I. Y. R., Ikhwan, Y., & Rahman, R. Z. (2022). Rancang Bangun Fitur Chatbot Pada Website Politeknik Masamy Internasional. *Software Development, Digital Business Intelligence, and Computer Engineering*, 1(1), 22–27. <https://doi.org/10.57203/session.v1i1.2022.22-27>
- Rahayu, L. (2014). Layanan Perpustakaan. In *Pusat Modul* (pp. 1–43).
- Seoling, L., & Tolle, H. (2022). *Analisis dan Perancangan User Experience Aplikasi Konferensi Ilmiah menggunakan Metode User-Centered Design*. 6(8).
- Shell, A. (2016). *Panduan mengenal Desain Grafis*. escava.
- Stemper, J. A., Bahasa, F., Stemper, J. A., & Butler, J. T. (2001). *Pengembangan sebuah Model Layanan Referensi Digital Pengembangan sebuah Model Layanan Referensi Digital*. 3, 172–188.
- Suratmi, I. (2021). Pentingnya membangun komunikasi dalam layanan perpustakaan. *UPT Perpustakaan ISI*, 1–11. <http://digilib.isi.ac.id/10407/>
- Williams, F., Ronald E. Rice, & Everett M. Rogers. (1988). *Research Method and The New Media*. Free Press.
- Yusup, P. M. (2016). *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan* (R. Damayanti (ed.)). PT Bumi Aksara.