

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Internet memberikan kemudahan pada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi dan aktualisasi diri. Salah satunya pengguna internet di perpustakaan. Perpustakaan dapat menggunakan internet sebagai sarana promosi citra perpustakaan, peningkatan sumber daya informasi yang tersedia secara efektif, menarik, mempertahankan loyalitas pengguna, peningkatan kepuasan pengguna, dan memfasilitasi organisasi sumber daya informasi secara tepat (Wulandari dkk., 2021).

Perpustakaan masa kini juga sudah tersedia dalam bentuk perpustakaan digital. Hadirnya perpustakaan digital membawa banyak manfaat, begitupun pada perguruan tinggi. Saat ini perpustakaan digital berkembang pesat dan menjadi salah satu modal yang digunakan untuk mengakses pengetahuan dan pembelajaran (Riche & Marpaung, 2021). Salah satu lembaga yang menerapkan perpustakaan digital ialah perpustakaan digital STIMIK Mikroskil.

Perpustakaan sudah memiliki sebuah media untuk mewedahi informasi yang dimilikinya, berupa *website*. *Website* merupakan media baru yang dapat digunakan perpustakaan sebagai media promosi dan pemasaran dalam mengomunikasikan dan menawarkan apa saja yang dimiliki perpustakaan (Wulandari dkk., 2021).

Dalam membangun sistem web perpustakaan membutuhkan pengetahuan tentang pengalaman pengguna atau *user experience* (UX), sehingga kepuasan dan

kenyamanan pemustaka dapat terpenuhi. Web yang berorientasikan pada pengalaman pemustaka dapat memberikan pengalaman yang mengesankan bagi pemustaka dengan fitur dan konten yang tidak membingungkan serta mudah dimengerti (Munawaroh, 2021).

Usability merupakan hal yang sangat penting pada sebuah *website* atau aplikasi yang dibuat oleh pengembang. Jika perangkat sulit digunakan, tidak memberikan informasi yang jelas kepada pengguna, sulit dipahami atau tidak menjawab pertanyaan dari para pengguna maka meninggalkan *website* atau aplikasi tersebut merupakan garis pertahanan pertama ketika pengguna menghadapi kesulitan (Luh dkk., 2021).

Terdapat beberapa masalah terkait *usability* situs *web* perpustakaan Universitas Siliwangi, seperti sulitnya navigasi situs, beberapa buku tidak memiliki *cover book*, bagian *detail information* buku isinya kurang lengkap, *font* nya kurang terbaca, serta tampilan yang kurang menarik dikarenakan pihak perpustakaan tidak memiliki staff ahli IT dan juga sosialisasi terhadap mahasiswa kurang sehingga mahasiswa jarang untuk mengunjungi situs perpustakaan, pengguna lebih memilih bertanya langsung ke perpustakaan dibandingkan mencari tahu lewat *website* yang sudah ada. Masalah ini dapat menyebabkan pengguna menjadi kurang bersemangat dan tidak memanfaatkan layanan perpustakaan Universitas Siliwangi secara optimal. Penelitian evaluasi *usability website* perpustakaan Universitas Siliwangi menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dilakukan untuk mengukur tingkat ketergunaan situs *web* perpustakaan Universitas Siliwangi dan

memberikan rekomendasi untuk meningkatkan ketergunaan situs *web* perpustakaan Universitas Siliwangi.

Evaluasi tingkat pengalaman pengguna pada situs perpustakaan Universitas Siliwangi, peneliti menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ merupakan metode evaluasi *user experience* yang paling populer pada tahun 2018, seperti dikutip dalam penelitian (Díaz-Oreiro dkk., 2019). Tujuan dari UEQ adalah untuk mengukur pengalaman pengguna dengan cepat dan langsung. UEQ memiliki kelebihan dibandingkan dengan framework lain seperti SUS, QUIS, SUPR-Q, dan SUMI, karena UEQ menyediakan gambaran yang komprehensif tentang pengalaman pengguna, mulai dari aspek kegunaan klasik hingga pengalaman pengguna, dan dilengkapi dengan alat analisis untuk menginterpretasikan hasil evaluasi dengan akurat (Santoso dkk., 2016).

Terdapat beberapa penelitian sejenis yang telah dilakukan oleh (Rasio Henim & Perdana Sari, 2020) bertujuan untuk mengetahui pengalaman yang diperoleh pengguna ketika menggunakan sistem informasi akademik mahasiswa. Hasil evaluasi UX menunjukkan bahwa seluruh aspek UX memperoleh impresi positif. Penelitian yang dilakukan oleh (Maryati, I., Nugroho, E. I., & Indrasanti, Z. O., 2022) mengenai proses analisis *usability* untuk produk situs perpustakaan UC menggunakan SUS, sementara SUS sangat fokus pada kualitas pragmatis (Schrepp, 2023). Namun penelitian mungkin dapat diperluas dengan mempertimbangkan faktor *hedonic quality* atau kepuasan emosional. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu menggunakan UEQ dan mengukur aspek *hedonic quality* atau kepuasan emosional seperti membosankan/mengasyikkan atau menghalangi/mendukung

sehingga memberikan wawasan yang lebih dalam tentang bagaimana pengguna merasakan dan berinteraksi dengan produk.

Penelitian evaluasi *usability* pada *website* perpustakaan Universitas Siliwangi memiliki urgensi yaitu memberikan pemahaman yang mendalam tentang tingkat kebergunaan *website* dari perspektif pengguna. Mengidentifikasi kekurangan dan area yang perlu diperbaiki, penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta berpotensi meningkatkan kepuasan emosional pengguna dalam penggunaan *website* perpustakaan. Melalui kontribusinya dalam bidang layanan informasi, khususnya dalam konteks layanan informasi *website* perpustakaan Universitas Siliwangi, penelitian ini menjadi penting untuk memperbaiki dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hasil pengukuran tingkat kebergunaan (*usability*) website perpustakaan Universitas Siliwangi menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) ?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang perlu dilakukan berdasarkan 6 skala UEQ ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menjelaskan hasil pengukuran tingkat kebergunaan (*usability*) *website* perpustakaan Universitas Siliwangi menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan *user experience* berdasarkan 6 skala UEQ.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang terkait, diantaranya

1. Secara Aplikatif

Diharapkan dari hasil evaluasi *website* Perpustakaan Universitas Siliwangi menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dapat membantu pengembangan untuk menjadikan *website* lebih baik lagi.

2. Secara Akademis

- a. Mengetahui cara pengujian *website* menggunakan teknik *User Experience Questionnaire* (UEQ).
- b. Memberikan wawasan untuk peneliti dan pengguna *website* mengenai hasil kriteria kelayakan *website* Perpustakaan Universitas Siliwangi dari segi *usability* dengan teknik *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.5 Batasan Masalah

1. Pengujian dalam penelitian ini yaitu pada *website* perpustakaan Universitas Siliwangi.

2. Penelitian ini menggunakan model *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri dari 6 skala, yaitu: *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*.
3. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif pengguna *website* perpustakaan Universitas Siliwangi.
4. *Tools* yang digunakan pada penelitian ini adalah *google form* untuk membuat dan menyebarkan kuesioner secara *online*, serta data UEQ diolah dengan memasukkan hasil data kuesioner tersebut ke dalam alat hitung UEQ. *Tools* UEQ dibuat menggunakan perangkat *Microsoft Excel*. Penilaian UEQ terdiri atas 3 tahapan dari segi *Data Analysis Tool* yaitu: transformasi data, hasil utama dan set data *benchmark*.