

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan tempat yang sudah dikenal oleh masyarakat. Namun, masih banyak orang yang memandang perpustakaan hanya sebagai tempat menyimpan buku atau sekadar gudang buku. Pemahaman seperti itu kini sudah tidak relevan lagi. Perpustakaan semakin berkembang seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sehingga layanan dan koleksi yang ada juga terus berkembang sesuai kebutuhan pemustaka [1].

Perpustakaan, yang paling penting bagi masyarakat bukan saja bagaimana untuk tahu (*how to know*), tetapi dapat belajar tentang bagaimana untuk belajar (*learning how to learn*) tentang banyak hal. Perpustakaan sangat penting bagi masyarakat bukan hanya bagaimana untuk tahu (*how to know*), tetapi juga membantu belajar tentang bagaimana untuk belajar (*learning how to learn*) banyak hal. Oleh karena itu, berkembanglah istilah “perpustakaan untuk kita semua”, dalam rangka menunjang pendidikan untuk semua dan pendidikan sepanjang masa. Pemustaka merupakan bagian penting dari perpustakaan yang tidak dapat dipisahkan. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan [2].

Perpustakaan adalah tempat yang menyediakan layanan informasi. Perpustakaan melakukan berbagai kegiatan seperti mengumpulkan, mengolah, menyajikan, mendistribusikan, melestarikan, dan menjaga informasi tersebut. Perpustakaan terus berkembang dan memiliki manfaat besar sebagai pusat informasi, sumber ilmu

pengetahuan, tempat penelitian, tempat rekreasi, serta pelestarian budaya bangsa. Selain itu, perpustakaan juga memberikan berbagai layanan dan fasilitas lainnya [1].

Layanan perpustakaan merupakan hal penting bagi pemustaka. Perpustakaan yang tidak memiliki pelayanan yang baik berdampak negatif terhadap kenyamanan pengguna. Jika perpustakaan tidak memperhatikan kualitas pelayanannya, maka hal ini akan berdampak buruk pada kepuasan pengguna dan membuat mereka kurang tertarik untuk datang ke perpustakaan. Maka dari itu, Perpustakaan harus memberikan pelayanan yang terbaik agar pengguna puas dengan layanan perpustakaan dan pengguna termotivasi untuk kembali ke perpustakaan [3].

Perpustakaan memiliki banyak jenis, salah satunya perpustakaan umum. Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi [4]. Salah satu perpustakaan umum yang ada di Jakarta yaitu Perpustakaan Jakarta Cikini. Perpustakaan ini tutup selama lebih dari dua tahun, mulai tahun 2019 sampai dibuka lagi pada bulan Juli 2022. Penutupan Perpustakaan Jakarta Cikini terjadi karena sedang dilakukan revitalisasi perpustakaan [5].

Dalam era di mana informasi berkembang dengan cepat, perpustakaan sangat penting dan akan tetap menjadi pilar utama dalam memfasilitasi pembelajaran, penelitian, dan pertumbuhan intelektual [6]. Perpustakaan umum tidak hanya berperan sebagai tempat penyimpanan dan peminjaman buku, tetapi juga mulai bertransformasi mengikuti kebutuhan masyarakat modern. Banyak perpustakaan kini menggabungkan teknologi dalam layanan mereka agar tetap relevan dan menarik minat pengunjung dari berbagai kalangan, seperti katalog digital, akses internet, serta peminjaman buku

elektronik. Transformasi ini menjadikan perpustakaan sebagai pusat informasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi waktu di era digital.

Oleh karena itu, banyak perpustakaan kini menyediakan *website* maupun aplikasi perpustakaan berbasis *web* yang dapat diakses oleh para pengunjung. Aplikasi perpustakaan berbasis *web* menjadi media penting dalam menyediakan akses informasi, koleksi digital, serta pelayanan kepada masyarakat secara lebih luas. Pengembangan aplikasi perpustakaan berbasis *web* bukan hanya berkaitan dengan tampilan visual, tetapi juga pengalaman pengguna (*User Experience/UX*). Aplikasi ini harus memiliki antarmuka yang ramah pengguna dan intuitif, sehingga para pengguna dapat mengakses aplikasi dengan lancar tanpa kesulitan. Keamanan menjadi hal yang sangat penting karena ada data pribadi yang disimpan di dalamnya. Dengan mempertimbangkan aspek kemudahan, keamanan, dan antarmuka yang ramah pengguna, aplikasi perpustakaan akan memberikan pengalaman yang aman dan nyaman bagi pengguna yang mengakses aplikasi tersebut.

Pengalaman pengguna (*user experience*) adalah hal yang dirasakan dan dipikirkan oleh seseorang saat menggunakan suatu produk atau layanan, sehingga membuat pengalaman tersebut bersifat subjektif. Oleh sebab itu pengalaman pengguna bisa diuji untuk mendapatkan penilaian secara objektif dari pengguna saat berinteraksi secara langsung dengan produk. Dengan adanya pengalaman pengguna (*user experience*) dan pengujian tersebut dapat memudahkan pengembang dalam mengetahui keinginan dan kebutuhan pengguna terhadap suatu produk [7].

Perpustakaan Jakarta telah memenuhi kebutuhan ini dengan menghadirkan aplikasi perpustakaan berbasis *web* yang informatif, responsif, dan mudah diakses

melalui *browser* oleh berbagai kalangan, mulai dari pelajar, mahasiswa, hingga masyarakat umum untuk mengakses layanan perpustakaan secara daring. Tampilan aplikasi yang baik tentu menjadi nilai tambah, namun hal tersebut belum sepenuhnya menjamin seluruh kebutuhan dan harapan pengguna telah terpenuhi.

Perpustakaan Jakarta Cikini merupakan salah satu Perpustakaan Jakarta yang terletak di komplek Taman Ismail Marzuki. Berdasarkan keterangan dari Ibu Fenty selaku pustakawan di Perpustakaan Jakarta Cikini, jumlah pengunjung mencapai 1000 orang pada hari kerja dan meningkat hingga 3000 orang pada hari libur. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengalaman pengguna dalam mengakses fitur-fitur yang ada pada aplikasi berbasis *web* Perpustakaan Jakarta dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS) sehingga analisis yang dilakukan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai kualitas pengalaman pengguna, baik dari segi kenyamanan, efisiensi, maupun kegunaan sistem secara keseluruhan.

User Experience Questionnaire (UEQ) adalah metode analisis data untuk melakukan pengukuran pada evaluasi *UX* dengan menggunakan kuesioner. UEQ dikembangkan untuk melakukan pengukuran pada *UX* oleh Laugwitz, Schrepp dan Held pada tahun 2005. Pada awalnya, UEQ hanya bisa digunakan dalam Bahasa Jerman. Namun sekarang, UEQ sudah tersedia dalam lebih dari 30 bahasa, salah satunya adalah Bahasa Indonesia. UEQ dapat digunakan secara gratis tanpa biaya lisensi dan dapat diakses melalui tautan (*link*) <https://www.ueq-online.org/> [8].

User Experience Questionnaire (UEQ) memiliki beberapa skenario penggunaan pada skenario tersebut dapat digunakan untuk menentukan area yang memerlukan peningkatan dan menguji apakah sebuah sistem memiliki *UX* yang memadai. UEQ

juga memberikan *tools* untuk menganalisis data dan memahami hasilnya dengan tepat dan akurat secara mudah. Penelitian ini menghasilkan evaluasi desain yang sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh para responden dalam kuesioner survei menggunakan UEQ [8]. Metode ini dipilih karena dapat memberikan perhitungan dan penilaian yang cepat terhadap pengalaman pengguna secara interaktif [9].

Metode *System Usability Scale* (SUS) dipilih karena metode ini melibatkan pengguna akhir dalam proses pengujian. Metode ini fokus pada perspektif pengguna akhir, sehingga hasilnya lebih mencerminkan pengalaman dan tantangan yang dihadapi oleh pengguna aplikasi, yaitu masyarakat. *System Usability Scale* (SUS) bersifat “*quick and dirty*” yang dapat diandalkan dan sudah diuji selama puluhan tahun dan tetap menjadi metode yang diandalkan dalam pengukuran *usability* suatu aplikasi [10].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna (*user experience*) pada aplikasi Perpustakaan Jakarta berbasis *web*. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi pengguna, serta metode *System Usability Scale* (SUS) untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi sehingga hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi tersebut. Penelitian ini mengangkat topik dengan judul "Persepsi Pengunjung Perpustakaan Jakarta Cikini Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS) Untuk Peningkatan Kunjungan".

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diidentifikasi permasalahan bahwa diperlukan analisis terhadap pengalaman pengguna pada aplikasi Perpustakaan Jakarta berbasis *web*, baik dari segi kenyamanan dan persepsi pengguna melalui metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) maupun dari segi kemudahan penggunaan sistem melalui metode *System Usability Scale* (SUS) agar kualitas layanan dari aplikasi perpustakaan berbasis *web* tersebut semakin meningkat sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah bagaimana pengaruh tampilan dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap pengguna yang mengakses aplikasi Perpustakaan Jakarta berbasis *web*, bagaimana tingkat kepuasan terhadap pengalaman pengguna terhadap aplikasi tersebut dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire*, bagaimana hasil pengujian *usability* pada fitur aplikasi Perpustakaan Jakarta berbasis *web* menggunakan metode *System Usability Scale*, serta bagaimana informasi yang disajikan pada aplikasi tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Perpustakaan Jakarta berbasis *web* dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS). Kemudian, dari penelitian ini diharapkan ada perbaikan jumlah kunjungan mengacu kepada eliminasi pengalaman pengguna yang kurang baik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui hasil dari sejauh mana aplikasi

Perpustakaan Jakarta berbasis *web* dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, sehingga dapat memberikan informasi baru kepada pengembang aplikasi Perpustakaan Jakarta berbasis *web* mengenai pengembangan lebih lanjut.

1.5. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari penelitian ini yang akan penulis bahas adalah memberikan informasi mengenai kualitas aplikasi Perpustakaan Jakarta berbasis *web* berdasarkan pengalaman pengguna melalui metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *System Usability Scale* (SUS). *User Experience Questionnaire* terdiri dari 6 aspek yaitu daya tarik (*attractiveness*), efisiensi (*efficiency*), kejelasan (*perspicuity*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan (*novelty*). Instrumen UEQ digunakan sebagai instrumen utama. Sementara itu, instrumen SUS digunakan sebagai data pelengkap dengan analisis deskriptif. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Perpustakaan Jakarta berbasis *web* yang mengunjungi Perpustakaan Jakarta Cikini.

The logo of Universitas Nusa Mandiri is a large, light blue shield-like shape. Inside the shield, there are stylized, overlapping geometric shapes in shades of blue and yellow. Below the shield, the words "UNIVERSITAS NUSA MANDIRI" are written in a bold, blue, sans-serif font.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI