

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era industri 4.0, dunia pendidikan memiliki perubahan pola perilaku dalam penggunaan teknologi di lingkungan dalam maupun di luar kampus, khususnya dalam pemanfaatan teknologi internet. Internet bahkan digunakan sebagai media bertukar informasi dan komunikasi dalam proses akademisi atau pendidikan (Intyanto, et. al , 2021). Kebutuhan akan informasi maupun sarana pendukung untuk dapat membuat pekerjaan manusia menjadi semakin ringan dan mudah merupakan isu yang hampir selalu dapat ditemukan dalam kehidupan keseharian kita. Kondisi tersebut akan memicu para penyedia jasa informasi untuk berlomba-lomba memberikan solusi dan inovasi yang terbaik kepada para pengguna jasa (Ramadhan, et. al, 2019).

Perkembangan teknologi setiap waktu terus berkembang. Seiring berjalannya waktu perkembangan internet semakin pesat sesuai kebutuhan pengguna. *User experience* memiliki peran penting dalam pengembangan suatu produk maupun sebuah sistem (Prakasa dan Ardiansyah, 2018). *User experience* atau seseorang yang memiliki peran dalam menggunakan produk dan sistem. Nilai dari produk atau sistem tersebut dapat diketahui dari *user experience* bagaimana tanggapan dari pengguna dalam menggunakan produk atau sistem tersebut. Mengetahui kelayakan, tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna dari produk atau sistem yang digunakan dapat diketahui melalui *user experience*.

Universitas Jambi sebagai salah satu perguruan tinggi negeri yang berlokasi di Provinsi Jambi yang menggunakan *website* akademik dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan. Salah satu unit kerja yang mendukung pelaksanaan kegiatan akademik di Universitas Jambi adalah Perpustakaan Universitas Jambi. Perpustakaan Universitas Jambi adalah ruang baca atau gedung yang difungsikan untuk mengatur, mengelola, menyimpan dan mengumpulkan koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh mahasiswa sebagai sumber informasi belajar dan sarana belajar.

Setiap hari Senin sampai Sabtu, Perpustakaan Universitas Jambi memulai aktivitasnya mulai dari pukul 08.00 sampai 15.00 WIB. Anggota perpustakaan adalah mahasiswa yang telah melakukan registrasi dan mendapatkan kartu

anggota.

Perpustakaan Universitas Jambi memiliki *website* yang mengelola *website* akademik yang diberi alamat <https://ruangbaca.unja.ac.id> yang memuat informasi koleksi buku, laporan tugas akhir dan jurnal yang ada di perpustakaan. Dengan jumlah Mahasiswa Universitas Jambi sebanyak kurang lebih 31.000 orang, mereka mengakses web perpustakaan untuk mencari koleksi. Pada mahasiswa tingkat akhir, mereka biasanya sudah mulai menulis tugas akhir sehingga membuat mereka menggunakan *website* perpustakaan untuk mencari referensi. Selain itu pada mahasiswa baru, meskipun baru menggunakan *website*, mereka masih menggunakannya untuk mencari referensi tugas kuliah atau sekadar mencari buku bacaan untuk hiburan.

Peneliti ingin mengetahui perbandingan tingkat ketergunaan pada *website* Perpustakaan Universitas Jambi melalui pengalaman pengguna. Penelitian ini penting untuk pengguna dalam mengunjungi *website* perpustakaan di perpustakaan perguruan tinggi dan menggunakan *website* dengan mudah dan nyaman. Selain itu, penelitian ini perlu dilakukan karena *website* Perpustakaan Universitas Jambi belum pernah dikaji masalah ketergunaannya.

Penelitian dalam ranah interaksi komputer-manusia, khususnya mengenai ketergunaan di bidang ilmu perpustakaan dan informasi belum banyak dilakukan di Indonesia. Pengujian atau evaluasi ketergunaan *website* pun berperan penting bagi perpustakaan untuk tetap memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. dan juga membantu dalam mengembangkan pendekatan baru pada akses informasi (Genuis, 2004).

Penelitian tentang evaluasi ketergunaan pada *website* perpustakaan, khususnya perpustakaan perguruan tinggi masih belum banyak dilakukan di Indonesia, terutama dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi. Rumbiak & Setiawan (2017) melakukan penelitian tentang evaluasi ketergunaan pada *website* perpustakaan Universitas Multimedia Nusantara. Penelitian tersebut menggunakan kuesioner yang dibuat berdasarkan *System Usability Scale (SUS)* untuk menganalisis antarmuka pengguna pada *website* yang diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa antarmuka pengguna baru direkomendasikan untuk mengembangkan *website* perpustakaan yang sudah usang. Istiana (2011) menjelaskan bahwa evaluasi *website* akan sangat bermanfaat bagi perpustakaan untuk mengembangkan *website* yang dimiliki.

Penelitian tersebut meneliti ketergunaan *website* Perpustakaan UGM yang menggunakan metode kuantitatif dengan metode survei. Hasil analisis menunjukkan bahwa *website* Perpustakaan UGM memiliki nilai ketergunaan yang baik karena bermanfaat bagi mahasiswa. Nilai ketergunaan tersebut dipengaruhi oleh faktor efektivitas, efisiensi, dan kepuasan, di mana masing-masing faktor memiliki pengaruh yang berbeda-beda.

Di beberapa negara lain, terdapat beberapa penelitian di bidang ketergunaan yang mengkaji *website* perpustakaan maupun sistem pembelajaran. Inal (2017) meneliti evaluasi ketergunaan dari *website* perpustakaan nasional Turki. Penelitian tersebut menggunakan metode penilaian berdasarkan Heuristik Nielsen yang ditunjang dengan SUS dan *Net Promotor Score (NPS)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipan menemui banyak masalah ketergunaan pada *website* tersebut dan menganggapnya memiliki karakteristik ketergunaan yang rendah. Jumlah total dari masalah ketergunaan dalam evaluasi heuristik berkorelasi secara signifikan dan negatif dengan hasil SUS dan NPS yang menunjukkan bahwa lebih banyak partisipan yang mengidentifikasi masalah ketergunaan, maka lebih kecil kemungkinan mereka menilai *website* tersebut dapat digunakan dengan baik.

Menurut Brooke (1996) dalam Welda, et. al (2020), Evaluasi dapat dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Metode *SUS* merupakan alat pengujian *usability* yang menggunakan 10 buah pertanyaan yang telah ditetapkan sebagai alat ujinya, *SUS* juga tidak memerlukan jumlah sampel yang banyak sehingga dapat meminimalkan biaya. *Usability* didefinisikan sebagai atribut kualitas yang dapat menilai seberapa mudah antarmuka pengguna digunakan (Nielsen, 2012) dalam Welda, et. al (2020). Hasil dari pengisian kuisioner selanjutnya direkapitulasi dengan menggunakan metode *SUS* untuk selanjutnya dianalisa dan dibandingkan hasilnya dengan nilai pada grafik *Acceptability, Grade Scale, Adjective Rating* serta *SUS Skor Percentile Rank*. Hasil rekapitulasi dan analisa selanjutnya akan digunakan sebagai bahan evaluasi serta masukan terhadap pengembangan website Perpustakaan Universitas Jambi lebih lanjut.

*Usability Testing* merupakan teknik yang digunakan untuk mengevaluasi produk dengan mengujinya langsung pada pengguna Utama (Henriyadi & Mulyati, 2014). Evaluasi *usability* melibatkan pengguna sehingga dapat mempelajari dan menggunakan produk guna tercapainya aspek-aspek

kenyamanan pengguna seperti efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap sistem secara keseluruhan (Yuliyana, et. al, 2019). Tujuan utama dari *Usability Testing* mengacu pada evaluasi produk atau jasa dengan menguji produk atau jasa tersebut kepada pengguna untuk melihat seberapa jauh sistem berfungsi mencakup kesesuaian penggunaan sistem terhadap harapan pengguna, mengidentifikasi permasalahan khusus yang terjadi pada sistem serta untuk mengetahui tingkat efektivitas, efisiensi sebuah produk dan memuaskan dalam ruang lingkup penggunaannya (Indriyani, et. al, 2017).

Adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembang *website* Perpustakaan Universitas Jambi (<https://ruangbaca.unja.ac.id>) untuk meningkatkan kualitas sistem informasi sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Tinggi rendahnya tingkat kualitas sistem informasi *website* Perpustakaan Universitas Jambi (<https://ruangbaca.unja.ac.id>) dipengaruhi oleh kepuasan pengguna. Jika pengguna puas dengan sistem tersebut dapat dikatakan sistem tersebut telah memenuhi standar kegunaan dan tidak perlu banyak melakukan perbaikan sistem dan begitupun sebaliknya jika pengguna merasa tidak puas maka sistem tersebut dapat dikatakan belum memenuhi standar *usability* dan harus melakukan perbaikan secara mendalam *website* Perpustakaan Universitas Jambi (<https://ruangbaca.unja.ac.id>) terus berguna.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka diangkatlah topik penelitian dengan judul “**Evaluasi Usability Website Perpustakaan Universitas Jambi Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Kuisisioner**”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan pada penelitian kali ini yaitu:

- a. Bagaimana tingkat kelayakan *website* Perpustakaan Universitas Jambi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) Kuisisioner?
- b. Bagaimana hasil evaluasi *website* Perpustakaan Universitas Jambi dengan menggunakan metode *System Usability Scale*.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu, untuk:

- a. Untuk mengetahui tingkat kelayakan *website* Perpustakaan Universitas Jambi dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) Kuisisioner.

- b. Menganalisis hasil evaluasi *website* perpustakaan Universitas Jambi dengan menggunakan metode *System Usability Scale*.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian kali ini diharapkan bermanfaat untuk:

- a. Manfaat Praktis

Sebagai masukan dan saran kepada pengembang aplikasi agar lebih memperhatikan pelayanan supaya menciptakan kepuasan pengguna serta dapat memperbaiki kualitas dan layanan.

- b. Manfaat Teoritis

- 1) Sebagai referensi bagi pembaca untuk penelitian selanjutnya dalam perusahaan jasa bagi peneliti yang berminat dalam meneliti tingkat kebergunaan suatu aplikasi.
- 2) Sebagai tambahan pengetahuan untuk menambah wawasan terutama berkaitan dengan tingkat kebergunaan suatu aplikasi.

#### **1.5. Batasan Penelitian**

Batasan masalah dalam penelitian kali ini yaitu:

- a. Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Universitas Jambi.
- b. Penelitian ini memiliki kriteria responden yaitu mahasiswa Universitas Jambi yang sudah menggunakan Perpustakaan Universitas Jambi.