

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu unsur penunjang pada perguruan tinggi yaitu Perpustakaan Perguruan Tinggi. Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah sarana yang digunakan sebagai sumber informasi pengetahuan, teknologi, dan kebudayaan dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Selain itu Perpustakaan Perguruan Tinggi juga memiliki peran penting seperti mengolah, mengembangkan, merawat koleksi bahan perpustakaan, memberi layanan, serta melaksanakan administrasi perpustakaan [1]. Semua peran penting tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya. Dalam memenuhi kebutuhan informasi, perpustakaan juga harus mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Seperti yang tercantum dalam (Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007) pada pasal 24 ayat 3, yang berisi bahwa “perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi”[2]. Penjelasan dari peraturan perundang-undangan tersebut menjadi titik awal perubahan perpustakaan berbasis konvensional menjadi perpustakaan berbasis digital.

Saat ini sudah banyak perguruan tinggi yang mempunyai perpustakaan berbasis digital, salah satu perguruan tinggi tersebut yaitu Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP). Perpustakaan ITTP memiliki situs web dengan alamat url: <https://dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id>. Situs web perpustakaan ITTP digunakan untuk mendukung perkembangan, kemajuan, dan menjadi sebuah media berbasis *online* untuk menyampaikan informasi kepada pengguna perpustakaan secara cepat, tepat, efektif, dan efisien.

Situs web perpustakaan ITTP memiliki total pengunjung dengan rata-rata per hari yaitu sebesar 19 orang. Jumlah tersebut hanyalah 0,41% dari jumlah civitas akademika ITTP tahun 2022 dengan total jumlah 4.660 orang [3]. Rendahnya jumlah pengunjung situs web perpustakaan ITTP menunjukkan bahwa situs web tersebut jarang digunakan oleh civitas akademika ITTP. Jika hal ini terjadi secara terus menerus maka situs web tersebut tidak dapat bertahan hidup dan dapat

ditinggal oleh penggunanya. Salah satu cara agar situs web dapat diminati dan sering dikunjungi pengguna diperlukan uji *usability*[4].

Uji *usability* digunakan untuk mengetahui interaksi pengguna saat menggunakan situs web sehingga masalah-masalah yang dihadapi dapat ditemukan, selain itu dengan adanya uji *usability* menjadikan situs web mudah digunakan dan dimengerti oleh penggunanya. Jika situs web yang sudah dibangun memiliki tingkat *usability* yang rendah, maka akan menyebabkan penurunan produktivitas pengguna dan pengguna enggan untuk menggunakannya kembali [5].

Hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber dari Kepala Urusan Perpustakaan ITTP, Ibu Yuliah Rachmawati, S.Hum, mengemukakan bahwa sejak peluncuran situs web perpustakaan ITTP pada tahun 2014 sampai dengan saat ini, uji *usability* situs web pernah dilakukan satu kali, namun pengujian tersebut dilakukan pada tampilan versi SliMS 7. Pengujian *usability* pada tampilan versi SliMS 7 mendapatkan hasil sebesar 79,45% yang menunjukkan bahwa *website* perpustakaan ITTP sudah layak digunakan. Berbeda dengan saat ini, tampilan situs web perpustakaan ITTP berada pada versi 9.3.1. Tampilan situs web versi 9.3.1 merupakan tampilan terbaru yang baru saja diluncurkan pada akhir bulan Agustus 2021, sehingga tingkat *usability* pada versi 9.3.1 belum diketahui. Ibu Yuliah juga menyetujui untuk dilakukannya uji *usability* pada situs web perpustakaan ITTP versi 9.3.1 agar mengetahui sejauh mana kemampuan pengguna dalam menggunakan situs web.

Berdasarkan wawancara tersebut, akan dilakukan pengujian terhadap situs web perpustakaan ITTP untuk mengukur tingkat *usability*. Selain wawancara, dilakukan juga survey dari segi pengguna mengenai situs web perpustakaan ITTP. Survey dibuat dengan menggunakan kuesioner *Google Form*. Dari 32 pengguna yang mengisi kuesioner tersebut diperoleh informasi bahwa sebesar 65,6% pengguna hanya mengunjungi situs web perpustakaan ITTP kurang dari 1 kali dalam seminggu dan 28,1% pengguna lainnya hanya mengunjungi situs web perpustakaan ITTP setiap 1 kali dalam seminggu.



Gambar 1.1. Hasil Survey Mengenai Frekuensi Penggunaan Situs Web Perpustakaan ITTP

Berdasarkan hasil survey yang dimuat pada Gambar 1.1, menunjukkan bahwa situs web perpustakaan ITTP jarang dikunjungi oleh sebagian besar pengguna. Maka dari itu uji *usability* sangat penting untuk dilakukan, selain berfungsi untuk mengetahui sejauh mana kemampuan pengguna dalam menggunakan situs web juga diharapkan dapat meningkatkan jumlah pengguna agar situs web perpustakaan ITTP lebih sering dikunjungi.

Guna mendapatkan tingkat *usability* yang tinggi harus menggunakan metode yang tepat. Salah satu metode untuk uji *usability* yang populer adalah *Questionnaire* dengan mengumpulkan data dari responden melalui kuesioner. Metode *Questionnaire* memiliki beberapa jenis kuesioner seperti USE, SUS, UMUX, UMUX-Lite, dan sebagainya[6]. Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis kuesioner SUS (*System Usability Scale*) karena keunggulannya seperti mudah digunakan dan diterima oleh responden, dapat digunakan pada sampel penelitian yang kecil dengan hasil yang akurat, serta terbukti valid [7].

Selain menggunakan metode SUS, penulis juga mengkombinasikan metode lain yaitu *Cognitive Walkthrough*. Metode *Cognitive Walkthrough* merupakan salah satu metode *usability* yang alurnya melakukan perekaman pengujian pelaksanaan skenario tugas kepada pengguna. *Cognitive Walkthrough* juga mampu mendeteksi kendala yang dialami oleh pengguna saat menggunakan sistem. Kendala-kendala tersebut diselesaikan dengan memberikan perbaikan yang efektif dan efisien [8].

Dalam melakukan uji *usability*, peneliti perlu memperhatikan karakteristik dari *usability* yang akan diuji. Menurut Nielsen, ada lima karakteristik dalam *usability* yaitu *learnability* (mudah dipelajari), *efficiency* (efisien untuk digunakan), *memorability* (mudah diingat), *errors* (kesalahan yang dilakukan), dan *satisfaction* (tingkat kepuasan) [4]. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan karakteristik *learnability*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction*. Dalam menentukan karakteristik *usability*, peneliti dan *developer software* dibebaskan untuk memilih karakteristik yang akan diuji, karena tidak ada aturan khusus mengenai pemilihan ini[6].

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan jumlah pengunjung situs web perpustakaan ITTP dari bulan Oktober - Desember pada tahun 2021, Januari - Maret pada tahun 2022, dan hasil wawancara dengan Kepala Urusan Perpustakaan ITTP, serta hasil survey dari sisi pengguna mengenai situs web perpustakaan ITTP yang telah dipaparkan diatas, diperlukan uji *usability* untuk mengetahui sejauh mana kemampuan pengguna dalam menggunakan situs web perpustakaan ITTP.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka untuk mewujudkan penelitian yang sesuai dengan masalah yang ada diperoleh batasan-batasan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Situs web yang diuji adalah perpustakaan Institut Teknologi Telkom Purwokerto dengan versi SliMS 9.3.1.
2. Karakteristik *usability* yang diuji yaitu *learnability*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction*.
3. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
4. Responden pada metode *Cognitive Walkthrough* merupakan pengguna akhir (*end user*) bukan seorang ahli *usability* (*expert*).
5. Perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil analisis, kesulitan, dan pendapat responden.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah mengimplementasikan metode *System Usability Scale (SUS)* dan *Cognitive Walkthrough* dalam menguji tampilan sebuah situs web perpustakaan ITTP.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

1. Memperoleh masukan dari pengguna mengenai tampilan situs web perpustakaan yang lebih baik dari sisi kenyamanan.
2. Membantu pihak perpustakaan dalam meningkatkan kualitas situs web berdasarkan perbaikan yang diperoleh dari hasil analisis, kesulitan, dan pendapat responden.