

# BAB I

## PENDAHULUAN

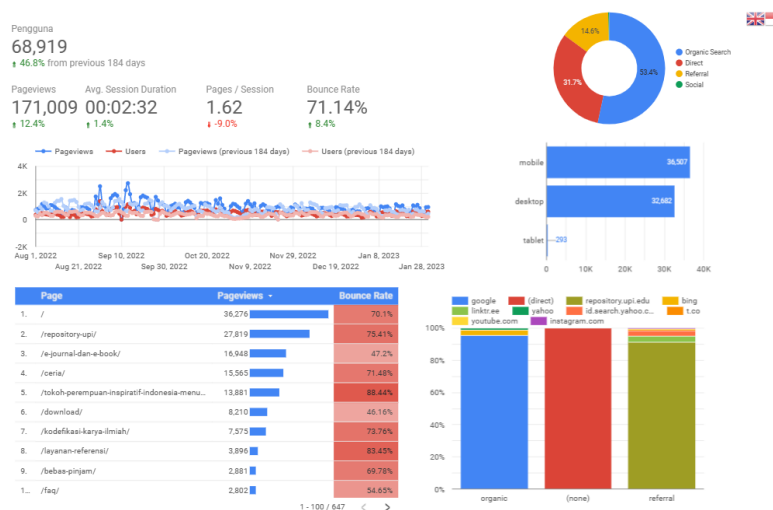
### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perubahan dan perkembangan dunia ilmu pengetahuan dan teknologi, tidak dapat dipungkiri mempengaruhi seluruh aspek kehidupan kita saat ini. Dengan kata lain, IPTEK merupakan sesuatu yang wajib dan krusial bagi kehidupan manusia saat ini, dan untuk masa yang akan datang (Herdiana et al., 2022). Teknologi adalah *tool-box* dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan *output*, dan membantu mengontrol sistem secara keseluruhan (Cipta & Guntara, 2017). Salah satu peranan penting dalam kemajuan teknologi yaitu adanya perpustakaan. Karena kebutuhan akan teknologi informasi erat kaitannya dengan peran perpustakaan sebagai kekuatan untuk melestarikan dan menyebarkan informasi, menjadi tempat referensi, serta mendukung pengembangan karya ilmiah (Sa'diyah & Adli, 2019). Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) telah memanfaatkan teknologi dengan menghadirkan layanan perpustakaan berupa *website*, sebagai opsi alternatif untuk akses perpustakaan dengan lebih efektif. Melalui inisiatif ini, UPI berupaya memenuhi kebutuhan akan akses informasi dengan cara yang lebih praktis. *Website* perpustakaan UPI menjadi komponen krusial dalam menyediakan sumber informasi pembelajaran bagi seluruh anggota akademik di lingkungan kampus tersebut, serta dapat diakses melalui perangkat *smartphone* dan PC yang terhubung dengan internet. Ada beberapa layanan yang tersedia di *website* perpustakaan UPI, meliputi katalog online, *e-resources*, layanan CERIA, *repository* dan lainnya. Fokus pada penelitian ini yaitu *website* perpustakaan UPI yang dapat diakses melalui laman <http://perpustakaan.upi.edu/>. *Website* perpustakaan UPI berguna untuk mengakses berbagai kebutuhan informasi. Informasi yang dibutuhkan oleh pengguna mencakup kemudahan dalam menggunakan fitur-fitur *website* perpustakaan UPI, ketersediaan aplikasi seperti I-Pusnas, penambahan e-book online, akses yang mudah ke koleksi digital, dan peningkatan efisiensi dengan menyediakan layanan CS (Johan et al., 2020). Sebagai salah satu inovasi dari perkembangan teknologi di perpustakaan, maka penyedia *website* harus memenuhi kepuasan pengguna dari segi *User Interface* (UI) dan *User*

*Experience (UX)* sehingga nilai *usability* nya dapat dijadikan sebagai tolak ukur pengembangan *website*.

Pengertian *User Experience (UX)* berdasarkan ISO 9241-210 (2009) adalah respon maupun persepsi pengguna sebagai reaksi setelah menggunakan suatu produk, sistem, atau *service*. UX juga menggambarkan bagaimana pengguna merasakan kepuasan maupun kesenangan setelah menggunakan, melihat, atau memegang suatu produk. Sedangkan menurut Simonsen (2018) UX adalah kumpulan dari persepsi emosional, *evaluative*, dan respons pengguna saat berinteraksi dengan *User Interface (UI)* yang diberikan. Adapun *User Interface (UI)* merupakan komunikasi interaktif antara pengguna suatu desain antarmuka yang bekerja sebagai penghubung antara perangkat lunak dengan pengguna serta bertujuan untuk memaksimalkan pengalaman dan interaksi pengguna dengan suatu produk dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dari kualitas suatu produk (Setianingrum, 2022). UI sangat penting pada situs *website*. Apabila UI tersebut buruk dan membuat frustrasi pengguna, maka akan berpengaruh pada produktivitas atau pengalaman pengguna dalam mengunjungi sebuah *website*.

*Website* yang baik memiliki beberapa kriteria, termasuk desain visual yang menarik, waktu loading yang cepat, interaktif, konten yang berkualitas, mudah diakses, dan mudah digunakan (*usability*). Desain visual yang menarik meliputi penempatan header, footer maupun menu navigasi yang konsisten. Hal tersebut menentukan apakah pengunjung akan tetap pada laman web. Sedangkan interaktif meliputi bagaimana *website* dapat merespon kebutuhan pengguna dengan baik dan menampilkan info dengan jelas seperti judul, tautan, dsb (Djabumir et al., 2019).



### Gambar 1. 1 Statistik *Website* UPI

(Sumber: <http://perpustakaan.upi.edu/statistik/>)

*Website* perpustakaan UPI menyediakan gambaran statistik penggunaanya yang dapat diakses melalui laman <http://perpustakaan.upi.edu/statistik/>. Berdasarkan data statistik *website* perpustakaan UPI per 6 bulan terakhir (Agustus 2022 – Januari 2023), *website* perpustakaan UPI mengalami peningkatan pada jumlah pengguna sebanyak 46,8%, peningkatan *pageviews* sebanyak 12,4%, peningkatan rata-rata durasi sebanyak 1,4%. Namun disamping itu, ada juga penurunan *pages/session* atau jumlah halaman yang terbuka dalam setiap kunjungan sebanyak -9,0% dengan nilai 1,62 serta nilai *bounce rate* sebesar 71,14% dengan peningkatan *bounce rate* atau pengunjung yang mengunjungi *website* namun hanya membuka satu halaman saja dan langsung keluar sebanyak 8,4%. Hal ini menjadi masalah untuk *website* perpustakaan UPI apabila terus berlanjut. Karena semakin tinggi *bounce rate* suatu *website* menandakan *website* tersebut semakin buruk, begitupun sebaliknya (Anshori et al., 2021). Selain itu, angka tersebut berada diatas angka rasio umum *bounce rate* situs *website* yang berada diantara 26% -70%. Maka untuk mengatasi permasalahan serta memudahkan mahasiswa dalam menggunakan *website* tersebut, dibutuhkan rancangan ulang pada *website* perpustakaan UPI melalui metode *design thinking*.

*Design thinking* digunakan karena dikenal sebagai suatu proses berpikir komprehensif yang berkonsentrasi untuk menciptakan solusi yang diawali dengan proses empati terhadap suatu kebutuhan tertentu yang berpusat pada manusia (*human centered*) menuju suatu inovasi berkelanjutan berdasarkan kebutuhan penggunaanya (Razi et al., 2018). Selain itu, metode ini juga dilakukan untuk menangani masalah yang belum terdefinisi atau tidak diketahui, dengan merumuskan ulang masalah dalam perspektif yang berorientasi pada manusia, menghasilkan banyak gagasan melalui sesi *brainstorming*, serta mengadopsi pendekatan yang praktis dalam membuat *prototype* dan melakukan pengujian (Dam & Teo, 2018). Melalui *brainstorming* tersebut nantinya akan diketahui penyebab penurunan *pages/session* serta peningkatan *bounce rate* tersebut agar dapat diambil solusi yang tepat. Sehingga penulis memilih judul penelitian “**Perancangan Ulang UI/UX pada *Website* Perpustakaan UPI dengan Metode *Design Thinking***” yang

nantinya akan berdampak pada kemudahan pengguna dalam mengakses *website* perpustakaan UPI, peningkatan nilai *usability*, serta menghasilkan solusi terhadap pengembangan *website* perpustakaan UPI berdasarkan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi aktual *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) *website* perpustakaan UPI?
2. Bagaimana *User Interface* dan *User Experience* pada desain baru (*redesign*) *website* perpustakaan UPI?
3. Bagaimana hasil perbandingan *User Interface* dan *User Experience* pada desain saat ini dan desain baru (*redesign*) *website* perpustakaan UPI?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui kondisi aktual *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) *website* perpustakaan UPI.
2. Mengetahui *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada desain baru (*redesign*) *website* perpustakaan UPI.
3. Mengetahui hasil perbandingan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada desain saat ini dan desain baru (*redesign*) *website* perpustakaan UPI.

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan untuk mempertahankan fokus dan menghindari perluasan di luar pembahasan yang dimaksud. Berikut adalah batasan masalah dalam penelitian ini:

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *design thinking* dengan survey dan wawancara untuk pengumpulan data.
2. *Redesign* yang dirancang pada *website* perpustakaan UPI hanya sebatas *prototype* dan berbasis *website*.
3. *Prototype* yang dirancang hanya meliputi hal yang berkaitan dengan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX).

4. *Redesign* hanya dilakukan untuk fitur-fitur yang sering dipakai oleh mahasiswa berdasarkan hasil studi awal.
5. Perancangan *wireframe* dan *prototype* menggunakan *software* figma.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan mampu memberikan pengetahuan kepada mahasiswa mengenai pentingnya UI dan UX dalam suatu *website* sehingga dapat dimanfaatkan sebagai sumber pembelajaran.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi mahasiswa

Penelitian diharapkan dapat memberikan solusi terhadap pengembangan *website* perpustakaan UPI berdasarkan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) sehingga mahasiswa merasa puas dalam mengakses informasi melalui *website* tersebut.

2. Bagi peneliti

Peneliti dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama belajar di Program Studi Bisnis Digital. Selain itu, bertujuan untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang karakteristik partisipan dalam penelitian ini

3. Koordinator ICT Perpustakaan UPI

Memberikan suatu rekomendasi atau bahan evaluasi mengenai pengembangan *website* berdasarkan UI dan UX, sehingga dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan memberikan rasa nyaman selama menggunakan *website* perpustakaan UPI.

## 1.6 Struktur Organisasi Skripsi

Struktur organisasi skripsi disusun dengan tujuan memberikan panduan atau gambaran menyeluruh untuk memudahkan penyusunan skripsi. Struktur ini mencakup rincian tentang urutan penulisan setiap bab dan bagian dalam skripsi, serta hubungan yang saling terkait antara satu bab dengan bab lainnya untuk membentuk kerangka utuh skripsi. Berikut adalah struktur organisasi dalam skripsi:

BAB I berisi pendahuluan, yang meliputi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah manfaat penelitian, dan struktur organisasi skripsi. Latar belakang penelitian memaparkan konteks penelitian yang dilakukan, menjelaskan topik atau isu yang akan diangkat dalam penelitian, dan mampu menyatakan adanya gap (rumpang) yang perlu diisi dengan melakukan pendalaman terhadap topik yang akan diteliti. Pada bagian ini sebaiknya ditampilkan juga secara ringkas hasil penelusuran literatur terkait teori dan temuan dari peneliti sebelumnya mengenai topik yang akan diteliti lebih lanjut. Rumusan masalah menjelaskan tentang ruang lingkup pembahasan dalam penelitian sehingga masalah yang diteliti tampak jelas. Tujuan penelitian menyajikan tentang tujuan umum dan khusus hasil penelitian yang ingin dicapai setelah penelitian selesai dilakukan. Batasan masalah berisi batasan-batasan pada penelitian agar tetap fokus pada tujuan yang ada. Manfaat penelitian terdiri dari beberapa aspek yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

BAB II berisi kajian pustaka dan penelitian terdahulu, bagian ini memiliki peran yang sangat penting karena berisi perkembangan termutakhir dalam dunia keilmuan dari teori yang sedang dikaji dan kedudukan masalah penelitian dalam bidang ilmu yang diteliti.

BAB III berisi metode penelitian meliputi objek penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, desain penelitian, penjelasan metode *design thinking*, analisis perbandingan, teknik pengumpulan data serta rancangan analisis data.

BAB IV berisi gambaran umum serta temuan dan pembahasan penelitian. Bab ini menyampaikan temuan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan berbagai kemungkinan bentuknya sesuai dengan urutan rumusan masalah penelitian serta pembahasan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya.

BAB V berisi simpulan, implikasi, dan rekomendasi yang menyajikan penafsiran dan pemaknaan peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian sekaligus mengajukan hal-hal penting yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian tersebut.

Daftar pustaka berisi semua sumber yang telah diacu dan digunakan dalam penulisan skripsi, seperti buku, jurnal, artikel, berita, dan sumber lainnya. Sementara itu, lampiran berisi dokumen-dokumen yang digunakan dalam penelitian.