

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi adalah salah satu elemen teknis yang mendukung perguruan tinggi dalam melaksanakan misi Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, perpustakaan di perguruan tinggi diharapkan untuk memenuhi kebutuhan informasi dari anggota sivitas akademika yang menjadi bagian dari perguruan tinggi tersebut (Andriyadi dkk., 2022).

Dalam era globalisasi informasi saat ini, perpustakaan perlu menyadari bahwa pengguna mereka mungkin tidak selalu mengunjungi perpustakaan secara fisik, sehingga situs web perpustakaan menjadi sangat penting untuk menjangkau pengguna di mana pun mereka berada. Oleh karena itu, situs web perpustakaan menjadi sarana yang sangat krusial untuk memenuhi kebutuhan pengguna. *Website* perpustakaan perguruan tinggi harus mampu mengakomodasi beragam kebutuhan pengguna dan menghadapkan pengguna dengan berbagai tingkat keterampilan, terlepas dari lokasi fisik mereka. Oleh karena itu, pengaturan konten yang terstruktur dengan baik merupakan sebuah tantangan yang perlu diatasi oleh perpustakaan (Valenti, 2019).

Tidak dapat dipungkiri betapa pentingnya peran perpustakaan dalam konteks pendidikan perguruan tinggi, terutama dalam konteks mahasiswa yang telah mencapai tahap akhir studi mereka dan tengah mempersiapkan diri untuk menyelesaikan tugas akhir, seperti skripsi. Jumlah mahasiswa yang berhasil menyelesaikan program studi mereka memiliki perbedaan yang signifikan dengan jumlah mahasiswa yang diterima melalui seleksi penerimaan mahasiswa baru. Kehadiran perpustakaan sebagai penyedia layanan informasi menjadi sangat penting dalam membantu mahasiswa menemukan sumber-sumber informasi ilmiah yang diperlukan untuk

mendukung penelitian mereka. Dalam konteks ini, layanan penelusuran informasi kompleks yang disediakan oleh perpustakaan menjadi krusial terutama untuk mahasiswa di semester akhir yang tengah berjuang untuk menyelesaikan skripsi mereka. Layanan ini memungkinkan mahasiswa untuk menjelajahi sumber-sumber informasi yang lebih mendalam dan mendukung penelitian mereka untuk mencapai hasil yang berkualitas tinggi (Antasari, 2021).

Saat ini Universitas Pendidikan Indonesia telah memiliki situs perpustakaan sendiri dengan menyediakan berbagai macam fitur, namun setelah diberlakukannya survei fitur perpustakaan yang terlampir pada Lampiran 1 fitur yang paling sering digunakan oleh mahasiswa tingkat akhir Universitas Pendidikan Indonesia adalah *digital repository*, daftar *e-journal* dan *e-book*, cek pinjam buku, dan pengajuan surat bebas pinjam. Pada survei yang sama para mahasiswa tingkat akhir menyatakan perlu adanya peningkatan pada fitur *digital repository* dan daftar *e-journal* dan *e-book* dimana hasil survei terlampir pada Lampiran 2. Peningkatan perlu dilakukan karena pengguna merasa adanya kekurangan dari segi tampilan antarmuka *website* perpustakaan jika dibandingkan dengan kampus lain dan juga adanya permasalahan pada *usability* seperti tidak bisa navigasi ke menu utama perpustakaan jika mengakses fitur *digital repository* atau saat mengakses cek peminjaman buku.

Namun sebelum dilakukannya pengembangan perlu dilakukannya pengukuran kepuasan pengguna terhadap perangkat lunak karena perangkat lunak yang baik merupakan perangkat lunak yang dapat memenuhi kebutuhan penggunanya (Pierre Bourque & Richard E. Dick Fairley, 2014). Dalam meningkatkan kepuasan pengguna pada perangkat lunak *usability* atau kegunaan merupakan aspek penting. *Usability* dapat diartikan sebagai kemudahan penggunaan dan efektifitas sebuah perangkat lunak dalam mencapai tujuan pengguna (Inal dkk., 2020). Evaluasi *usability* pada *website* perpustakaan menjadi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan dan meningkatkan kepuasan pengguna *USE Questionnaire* merupakan salah satu metode pengukuran

kepuasan pengguna terhadap perangkat lunak dengan mengukur tiga dimensi *usability* yaitu *Usefulness*, *ease of use* dan *ease of learning* yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Inal dkk., 2020) namun, untuk melakukan pengembangan ulang, diperlukan pendekatan melalui metode salah satu metodenya adalah *design thinking*.

*Design thinking* merupakan metode yang didasarkan pada preferensi dan kebutuhan aktual pengguna perangkat lunak, bukan hanya mengandalkan data historis atau asumsi semata. Dengan pendekatan ini, pengembang perangkat lunak memiliki potensi untuk menciptakan solusi yang lebih sesuai dan memuaskan bagi pengguna perangkat lunak tersebut (Kesuma Bhakti dkk., 2022). Dalam perbandingan dengan metode pengembangan pengalaman pengguna lainnya, seperti *Human-Centered Design*, *User-Centered Design*, dan *Design Sprint* pendekatan *design thinking* menekankan prioritas pada pemahaman empati terhadap kebutuhan pengguna tanpa mengesampingkan relevansi data yang terkumpul (Aidi dkk., 2021).

Dalam rangka memperoleh data yang diperlukan, peneliti memanfaatkan metode *use questionnaire* sebagai alat untuk menguji *usability* situs perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia. Penelitian ini melibatkan serangkaian tahapan. Pada tahap awal, *website* perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia akan mengalami pengujian menggunakan *USE Questionnaire* untuk mengukur tingkat *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning* dan *satisfaction*. Selanjutnya, peneliti akan melakukan sesi wawancara dengan pengguna *website* sebagai bagian dari tahap pengembangan dengan metode *design thinking* untuk mengetahui permasalahan yang dialami pengguna saat menggunakan *website*. Setelah mendapatkan hasil dari tahap awal, peneliti akan melanjutkan ke tahap pengembangan dengan menerapkan prinsip-prinsip *design thinking* berdasarkan permasalahan yang dialami pengguna sebelumnya. Setelah selesai dengan tahap pengembangan, *website* perpustakaan akan diuji kembali menggunakan *USE Questionnaire* pada tahap akhir, dan hasil pengujian tahap akhir ini akan dianalisis untuk perbandingan akhir.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna pada *website* perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia?
2. Bagaimana tingkat *usability* terhadap *website* perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh metode *design thinking* terhadap kepuasan pengguna dalam konteks pengembangan *website* perpustakaan?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap *website* perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Mengukur tingkat *usability* terhadap perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Menganalisis dampak penerapan metode *design thinking* terhadap tingkat kepuasan pengguna pada *website* perpustakaan.

## 1.4. Batasan Masalah

Penelitian yang berkualitas adalah penelitian yang menjaga ketepatan sasarannya. Oleh karena itu, guna memastikan agar penelitian ini tetap terfokus sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, maka kami akan menguraikan batasan masalah terkait topik penelitian sebagai berikut:

1. Pengujian hanya dilakukan kepada beberapa fitur yaitu *digital repository*, cek peminjaman buku dan juga daftar *e-journal* dan *e-book*.
2. Penelitian difokuskan kepada mahasiswa yang telah mengontrak mata kuliah skripsi.
3. Pada penelitian ini, peneliti membandingkan tingkat *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning* dan *satisfaction* dari *website*

perpustakaan sebelum dilakukan pengembangan dan sesudah dilakukan pengembangan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat bagi peneliti adalah menambah wawasan dan pengalaman terkait pengukuran kepuasan pengguna suatu *website*
2. Manfaat bagi objek penelitian adalah dapat menjadikan referensi untuk pengembangna *website* perpustakaan selanjutnya dan juga meningkatkan kepuasan pengguna dari *website* perpustakaan

### **1.6. Struktur Organisasi Skripsi**

Struktur dari penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis, antara lain sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan, bab pengantar yang mencakup informasi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi dari skripsi.
2. Bab II kajian Pustaka, berisi mengenai kajian pustaka yang memperkuat dan memiliki keterkaitan dengan masalah yang diteliti, serta hasil dari penelitian terdahulu yang berhubungan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian.
3. Bab III Metode Penelitian, bagian dari laporan penelitian yang menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam penelitian, termasuk desain penelitian, alat pengumpulan data, prosedur yang digunakan selama penelitian, dan cara analisis data dilakukan.
4. Bab IV Temuan dan Pembahasan, merupakan bab yang memaparkan temuan penelitian yang telah dikaji berdasarkan hasil pengolahan data.
5. Bab V Saran dan kesimpulan, memuat rangkuman hasil penelitian yang telah dilakukan, serta saran untuk penelitian selanjutnya berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.