

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mengubah peran perpustakaan perguruan tinggi, baik dalam akses informasi maupun layanan yang disediakan. Integrasi teknologi menjadi langkah penting untuk meningkatkan aksesibilitas dan ketersediaan informasi bagi mahasiswa dan akademisi. Pengembangan *website* di perpustakaan memungkinkan mahasiswa mengakses berbagai sumber belajar, seperti materi pendukung dan referensi tambahan, sehingga mendukung peningkatan kualitas pendidikan [1]. Menurut IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*), perpustakaan digital adalah koleksi daring yang dikelola dengan standar internasional untuk memastikan kualitas dan kemudahan akses. Kehadirannya membantu perpustakaan beradaptasi dengan perubahan pola konsumsi informasi di era digital, di mana masyarakat semakin terbiasa dengan akses cepat dan fleksibel terhadap sumber pengetahuan. Fasilitas seperti *research archive* dan akses internet melalui *wireless zone* kini menjadi bagian tak terpisahkan dari lingkungan kampus [2]. Salah satu jenis koleksi digital yang kini banyak diminati adalah repositori, yaitu media yang digunakan untuk menyimpan serta menyediakan akses ke berbagai dokumen digital, termasuk jurnal akademik, tugas akhir, tesis, disertasi, dan hasil penelitian .

User Experience (UX) memainkan peran penting dalam pengembangan sistem web perpustakaan karena secara langsung memengaruhi kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan pengguna dalam mengakses layanan yang tersedia [3]. Dalam lingkungan digital yang semakin kompetitif, peningkatan fitur dan kemudahan akses menjadi faktor krusial untuk memastikan sistem yang ada digunakan secara optimal. Pengukuran UX pada sistem diperlukan untuk mengevaluasi apakah antarmuka dan fungsionalitas yang disediakan telah memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik [4]. Ulasan dari pengguna juga memberikan wawasan berharga tentang kualitas dan kegunaan sistem, sehingga evaluasi UX dapat menjadi dasar dalam melakukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Oleh karena itu, memahami dan mengukur UX dalam sistem web perpustakaan tidak

hanya membantu meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga memastikan sistem dapat memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien [5].

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menganalisis pengalaman pengguna adalah metode HEART. Metode ini merupakan kerangka kerja yang dikembangkan oleh Google untuk mengevaluasi serta memahami pengalaman pengguna dalam berbagai produk digital. HEART berfokus pada lima aspek utama, yaitu *Happiness* (kepuasan pengguna), *Engagement* (tingkat keterlibatan), *Adoption* (adopsi oleh pengguna baru), *Retention* (kemampuan mempertahankan pengguna), dan *Task Success* (keberhasilan pengguna dalam menyelesaikan tugas) [6]. Kerangka kerja HEART dikembangkan berdasarkan konsep *user-centered metrics*, yang menekankan pentingnya perspektif pengguna dalam mengukur kualitas suatu sistem [7].

Penelitian sebelumnya telah dilakukan terkait analisis aplikasi buku digital menggunakan metode Google HEART *Framework*. Penelitian ini mengukur UX pengguna aplikasi Gramedia Digital dengan menggunakan HEART (*Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success*) *Framework* yang dipilih untuk menetapkan metrik berpusat pada pengguna sesuai dengan kebutuhan. Hasil pengujian menunjukkan adanya peningkatan kualitas UX setelah perbaikan desain berbasis kebutuhan pengguna, yang ditandai dengan kenaikan skor pada seluruh variabel [8].

Universitas Trunojoyo Madura telah mengadopsi sistem perpustakaan digital yang dikenal sebagai *Digital Library Trunojoyo (E-Libs)*. Platform ini dirancang untuk memberikan akses yang luas kepada mahasiswa dan staf akademik dalam mencari referensi, mengakses jurnal, serta mengelola koleksi perpustakaan secara daring. Namun, dalam implementasinya, E-Libs belum dimanfaatkan secara optimal oleh para pengguna. Berdasarkan observasi awal penulis, mayoritas mahasiswa hanya mengakses E-Libs saat perlu mengunggah tugas akhir, sementara dalam kesehariannya jarang menggunakan platform ini untuk mencari referensi atau bahan belajar lainnya. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai tingkat kenyamanan, kepuasan, serta efektivitas pengalaman pengguna dalam mengakses layanan yang disediakan oleh E-Libs. Di sisi lain, pemanfaatan *e-journal* dan *e-book* yang dilanggan oleh UPT Perpustakaan juga belum optimal akibat kurangnya

sosialisasi pustakawan serta kesulitan pemustaka (pengguna fasilitas perpustakaan) dalam mengakses link penelusuran database digital [9].

Berdasarkan permasalahan yang diidentifikasi, serta tujuan evaluasi UX menggunakan *HEART Framework*, diperlukan pendekatan yang mampu menjawab kebutuhan pengguna secara lebih mendalam. Salah satu pendekatan yang sesuai adalah User-Centered Design (UCD), yang berfokus pada pemahaman konteks penggunaan, kebutuhan, serta tujuan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Dalam penelitian ini, UCD digunakan untuk memahami secara langsung pengalaman pengguna, mengumpulkan umpan balik mereka, dan mengidentifikasi bagian-bagian dari sistem yang menyebabkan ketidaknyamanan atau kesulitan, agar dapat dirancang solusi yang sesuai dengan kebutuhan melalui proses yang bertahap dan berfokus pada pengguna. Dengan menggabungkan evaluasi HEART dan prinsip UCD, penelitian ini bertujuan menghasilkan rekomendasi pengembangan sistem E-Libs yang lebih sesuai dengan ekspektasi pengguna, serta mampu meningkatkan kualitas interaksi dan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Berdasarkan observasi awal peneliti, mayoritas mahasiswa hanya mengakses perpustakaan digital pada sistem otomasi perpustakaan ketika mengunggah tugas akhir, sementara dalam kesehariannya mahasiswa jarang menggunakan platform ini untuk mencari referensi atau bahan belajar lainnya. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai tingkat kenyamanan, kepuasan, serta efektivitas pengalaman pengguna dalam mengakses layanan yang disediakan oleh *Digital Library Trunojoyo*.

1.2.2 Metode Usulan

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-komparatif dengan metode evaluasi *user experience* berbasis Google HEART Framework untuk mengukur seberapa baik *user experience* mahasiswa terhadap *website* perpustakaan digital (E-Libs).

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap penggunaan *website Digital Library* Trunojoyo (E-Libs) berdasarkan HEART Framework?
2. Bagaimana rancangan prototipe antarmuka *website Digital Library* Trunojoyo (E-Libs) yang sesuai dengan prinsip User-Centered Design (UCD), berdasarkan hasil evaluasi pengalaman pengguna (UX) menggunakan Google HEART Framework?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengalaman pengguna terhadap sistem perpustakaan digital Universitas Trunojoyo Madura dengan menggunakan HEART Framework untuk menghasilkan data yang objektif dan valid.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan dari hasil evaluasi pengalaman pengguna (UX) dalam bentuk prototipe berbasis User-Centered Design (UCD) .

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini adalah:

1. Memberikan *insight* berbasis data terhadap kualitas pengalaman pengguna Perpustakaan Digital Trunojoyo, sehingga dapat dijadikan dasar kebijakan pengembangan sistem layanan perpustakaan digital yang lebih sesuai kebutuhan pengguna dan lebih optimal pemanfaatannya.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan antarmuka dalam bentuk prototipe, sehingga dapat menjadi acuan dalam pengembangan sistem di masa mendatang.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Evaluasi pengalaman pengguna (*user experience/ux*) dibatasi pada lima metrik utama dalam HEART *Framework*.

2. Subjek penelitian difokuskan pada mahasiswa sebagai pengguna utama layanan E-Libs.
3. Perancangan antarmuka pengguna (*User Interface*) dengan pendekatan User-Centered Design dilakukan secara prototipe menggunakan *tools* Figma, dan hanya bertujuan untuk memberikan rekomendasi pengembangan, bukan implementasi sistem secara langsung.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penulisan laporan penelitian ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi teori-teori yang relevan, hasil penelitian terdahulu.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Menjelaskan pendekatan penelitian, metode pengumpulan data, teknik analisis, serta tahapan evaluasi dan pengembangan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil pengolahan data penelitian dan pembahasan mengenai temuan yang diperoleh, meliputi analisis hasil evaluasi User Experience menggunakan Google HEART Framework dan proses perancangan ulang antarmuka dengan pendekatan User-Centered Design (UCD).

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat digunakan untuk pengembangan dan penelitian selanjutnya.