

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan sumber daya vital untuk kemajuan pendidikan dan ilmu pengetahuan. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, banyak perpustakaan telah menerapkan aplikasi perpustakaan untuk meningkatkan layanan dan efisiensi pengguna. Namun, implementasi aplikasi tidak selalu mudah dan seringkali menimbulkan sejumlah masalah yang menurunkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, sangat penting untuk menganalisis aplikasi perpustakaan untuk memastikan sistem tersebut memenuhi persyaratan dan harapan pengguna[1].

Tulib (*Tuban Digital Library*) merupakan aplikasi perpustakaan umum daerah Kab.Tuban yang memiliki beberapa fitur seperti *login*, peminjaman buku, pengembalian buku, pengunduhan buku, ulasan buku, pencarian buku, cek kategori buku, dan mengubah kata sandi. Aplikasi ini memberi pengguna kesempatan yang luas untuk mengakses berbagai jenis buku, yang pada gilirannya memperluas cakupan literasi pengguna. Hingga Februari 2024, 5.661 judul koleksi telah diakses melalui platform tersebut. Dalam katalog buku, terdapat beberapa jenis genre buku yang telah tersedia termasuk golongan kategori fiksi dan non-fiksi. Kategori buku nasional, romansa, Pendidikan, remaja, persiapan ujian dan lainnya mencakup 56 genre[2].

Berdasarkan hasil pengamatan juga penilaian pada aplikasi perpustakaan ini di *Playstore* aplikasi ini mendapat seribu lebih pengguna dengan sedikit ulasan. Dari skala rating Bintang 1 sampai 5 aplikasi perpustakaan ini memiliki rerata rating 3,8. Keluhan yang diajukan oleh pengguna seringkali berkaitan dengan masalah sistem dan layanan pada aplikasi perpustakaan. Peningkatan layanan secara signifikan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi cenderung meningkatkan kemungkinan mereka untuk terus menggunakan aplikasi dan layanan ini. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi [3].

Pengalaman pengguna (*User Experience*) menjadi faktor yang sangat penting dalam pengembangan dan keberlanjutan aplikasi layanan publik berbasis digital. Aplikasi

yang dikembangkan oleh instansi pemerintah tidak hanya dituntut berfungsi secara teknis, tetapi juga harus mampu memberikan kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan bagi pengguna. Pengalaman pengguna yang buruk dapat menyebabkan menurunnya minat masyarakat dalam menggunakan layanan digital, meskipun aplikasi tersebut memiliki tujuan yang baik. Kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh bagaimana pengguna merasakan interaksi mereka selama menggunakan aplikasi. Aspek seperti kemudahan memahami fitur, kejelasan informasi, efisiensi penggunaan, serta kenyamanan visual menjadi penentu utama dalam membentuk pengalaman pengguna secara keseluruhan. Apabila pengalaman pengguna tidak terpenuhi dengan baik, maka aplikasi berpotensi tidak digunakan secara optimal meskipun memiliki fungsi yang bermanfaat. Oleh karena itu, kualitas pengalaman pengguna berperan langsung dalam menentukan tingkat penerimaan, kepercayaan, serta loyalitas masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan oleh pemerintah daerah

Beberapa permasalahan yang sering dilaporkan oleh pengguna meliputi tidak adanya fitur daftar, tidak dapat melakukan perubahan email, durasi peminjaman yang singkat. Hal ini menimbulkan potensi frustrasi bagi pengguna dan dapat mengurangi tingkat kepuasan serta loyalitas pengguna terhadap aplikasi. Hal ini dapat menjadi dampak buruk bagi dinas terkait serta pelayanan pada pengguna. Untuk meningkatkan kenyamanan pengguna maka, setiap aplikasi harus melalui proses analisis yang baik[4].

Oleh karena itu, penting untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi perpustakaan Kab.Tuban berdasarkan pengalaman pengguna (*User Experience*). Data yang diperoleh mengenai *User Experience* dapat menjadi dasar untuk memproyeksikan kepuasan pengguna serta mendorong keberlanjutan pengguna. Analisis kepuasan diperlukan untuk menentukan seberapa mudah sebuah aplikasi digunakan dan seberapa puas pengguna untuk meningkatkan kualitas layanan sistem. Dua faktor penentu utama dari adopsi aplikasi yang efektif adalah kegunaan dan pengalaman pengguna[5].

Aplikasi perpustakaan belum menjalani analisis apa pun untuk kegunaan dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, analisis ini sangat penting untuk menilai persepsi subjektif pengguna selama interaksi langsung dengan sistem. Penelitian ini juga berfungsi sebagai dasar untuk mengevaluasi kegunaan dan pengalaman pengguna aplikasi perpustakaan. Analisis pengalaman pengguna

dapat memandu pengembangan sistem di masa depan dan membantu keluhan pengguna. Bagaimana pengguna mencapai tujuan mereka dan seberapa tertarik mereka pada aplikasi harus menjadi topik utama dari penelitian ini. Diharapkan bahwa hasil dari analisis pengukuran pengalaman pengguna akan membantu pengguna menjadi lebih puas dengan aplikasi.

Evaluasi pengalaman pengguna diperlukan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi mampu memberikan nilai guna dan kenyamanan bagi penggunanya. Melalui evaluasi ini, pengembang dan pihak terkait dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki guna meningkatkan kualitas layanan. Tanpa adanya evaluasi yang sistematis, pengembangan aplikasi berisiko tidak tepat sasaran dan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode evaluasi yang mampu mengukur persepsi subjektif pengguna secara menyeluruh terhadap aplikasi yang digunakan.

Untuk dapat mengukur tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi perpustakaan Kab.Tuban peneliti menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai aspek pengalaman pengguna dari sudut pandang emosional dan persepsi subjektif pengguna. Hal ini memungkinkan pengukuran yang lebih menyeluruh tentang bagaimana pengguna merasakan aplikasi secara keseluruhan, baik dalam hal fungsionalitas maupun kesenangan yang dirasakan saat menggunakannya[6].

Tujuan utama UEQ adalah untuk mengukur pengalaman pengguna secara cepat dan akurat. Teknik UEQ memungkinkan pengukuran pengalaman pengguna yang lebih menyeluruh dan luas. Karena UEQ telah digunakan secara luas untuk mengevaluasi berbagai macam produk, termasuk aplikasi perusahaan, alat pengembangan, layanan web, jejaring sosial, aplikasi seluler, aplikasi rumah, dan beberapa item lainnya, penggunaannya tidak terbatas pada satu produk saja.

User Experience Questionnaire Data Analysis Tools adalah alat yang dibuat untuk mempermudah dan meningkatkan efektivitas analisis dan pengelolaan data *User Experience Questionnaire* (UEQ). Aplikasi ini dibuat oleh Dr. Martin Schrepp dengan tujuan untuk mempermudah proses penilaian data *User Experience Questionnaire* (UEQ) dengan menawarkan solusi yang mudah

diakses. *Tools* ini dapat memperoleh alat analisis data *User Experience Questionnaire* (UEQ) berbasis Excel dari situs web resmi di <https://www.ueq-online.org/>. Peneliti hanya perlu memasukkan data yang telah dikumpulkan ke dalam lembar kerja Excel yang disediakan aplikasi untuk memulai analisis. Alat analisis data *User Experience Questionnaire* (UEQ) akan secara otomatis memproses dan menghasilkan statistik yang diperlukan untuk menafsirkan temuan kuesioner setelah data dimasukkan. Untuk memudahkan peneliti memahami kualitas pengalaman pengguna terhadap produk yang sedang diuji, alat ini membantu menghitung sejumlah metrik, termasuk nilai rata-rata untuk setiap skala, deviasi standar, dan visualisasi grafis[7].

Untuk mendapatkan data pengalaman pengguna, peneliti melakukan penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner kepada pengguna menggunakan UEQ yang merupakan interaksi *user* dengan sistem dan layanan serta tanggapan yang mencakup persepsi tentang aspek kemudahan, kemanfaatan, kualitas dan efisiensi suatu aplikasi. UEQ memiliki 6 aspek, yaitu aspek daya tarik (*attractiveness*), aspek kejelasan (*perspicuity*), efisiensi (*efficiency*), ketepatan (*dependability*), stimulasi (*stimulation*), dan kebaruan(*novelty*). UEQ memiliki 26 instrumen, setelah mendapatkan instrumen tersebut dapat dilakukan analisis untuk mengidentifikasi masalah pada sistem, khususnya pada aspek-aspek yang memperoleh skor rendah [8] .

Observasi merupakan pengumpulan informasi mengenai suatu objek atau peristiwa yang bersifat kasat mata atau dapat dideteksi dengan panca indra. Observasi dilakukan untuk menemukan keluhan dan permasalahan dalam aplikasi perpustakaan Kab.Tuban. Observasi juga dapat dilakukan kepada aplikasi untuk mendapatkan data studi kasus yang digunakan dalam analisis kepuasan pengguna[9].

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan permasalahan aplikasi perpustakaan Kab.Tuban menghadapi banyak keluhan pengguna di *Play Store* terkait pelayanan dan kegunaan. Kendala ini mencerminkan kekurangan pada sistem dan kualitas layanan yang berdampak negatif pada kepuasan pengguna.

Tanpa analisis mendalam terhadap kepuasan pelanggan, sulit mengetahui sejauh mana layanan perpustakaan Kab.Tuban dalam memenuhi harapan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan analisis untuk meningkatkan kenyamanan, kepuasan, dan loyalitas pengguna,

1.2.2 Metode Usulan

Kuesioner, studi literatur, dan observasi merupakan beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Meninjau dan mencari referensi dari penelitian terdahulu yang relevan dengan subjek dan tujuan penelitian saat ini adalah proses melakukan studi literatur. Untuk mengumpulkan statistik dan informasi tentang aplikasi perpustakaan Kab.Tuban, dilakukan observasi. Daftar pertanyaan yang telah dirancang sebelumnya digunakan untuk membuat kuesioner yang diberikan kepada pengguna aplikasi perpustakaan Kab.Tuban. Selain itu, tingkat kegunaan dalam pengalaman pengguna aplikasi perpustakaan Kab.Tuban dianalisis dengan menggunakan *User Experience Questionnaire*.

1.2.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan metode yang telah dijelaskan, pertanyaan-pertanyaan penelitian yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil analisis pengalaman pengguna pada aplikasi perpustakaan Kab.Tuban?
2. Dimana aspek yang membutuhkan perbaikan dalam meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi perpustakaan Kab.Tuban?

1.3 Tujuan Dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjabaran yang telah ditulis diatas, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui hasil dari analisis pengalaman pengguna pada aplikasi perpustakaan Kab.Tuban
2. Menentukan aspek yang membutuhkan perbaikan guna meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi perpustakaan Kab.Tuban.

1.3.2 Manfaat

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi, khususnya terkait analisis pengalaman pengguna pada aplikasi layanan publik. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik mengenai penerapan *metode User Experience Questionnaire* (UEQ) dalam mengevaluasi kualitas pengalaman pengguna pada aplikasi perpustakaan digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat memperkaya kajian ilmiah mengenai hubungan antara pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi berbasis layanan pemerintah.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dan pengembang aplikasi perpustakaan Kabupaten Tuban dalam meningkatkan kualitas layanan digital yang diberikan kepada masyarakat. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar perbaikan fitur, antarmuka, serta alur penggunaan aplikasi agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu instansi terkait dalam meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna, sehingga mendorong pemanfaatan aplikasi perpustakaan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan teknik *User Experience Questionnaire* (UEQ), penelitian ini dapat membantu dalam menentukan tingkat kegunaan dan pengalaman pengguna serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi perpustakaan Kab.Tuban.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada aplikasi perpustakaan Kab.Tuban
2. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *User Experience Questionnaire* untuk mengukur level *user experience*
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif
4. Teknik pengumpulan data menggunakan survei dengan bentuk kuesioner yang disebarluaskan secara daring dan luring menggunakan Google form kepada pengguna aplikasi perpustakaan Kab.Tuban

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut adalah metode penulisan laporan skripsi ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat dari penelitian tugas akhir ini semuanya tercakup dalam bab ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dasar-dasar teoritis dari analisis *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada aplikasi perpustakaan Kab.Tuban, Bersama dengan sumber-sumber tambahan untuk membantu penelitian tugas akhir ini, akan dibahas dalam bab ini

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan metodologi penelitian, termasuk teknik pengumpulan data dan analisis yang akan digunakan

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan *User Experience Questionnaire* akan dibahas dan dikaji dalam bab ini

BAB V PENUTUP

Kesimpulan dan rekomendasi dari peneliti untuk tugas akhir ini disertakan dalam bab ini.