

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat menjadikan era globalisasi terasa begitu nyata, terutama dengan kemudahan akses digital yang tersebar di seluruh dunia. Perkembangan ini tentu saja beriringan dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan evolusi peradaban manusia sehingga menciptakan perubahan besar dalam kehidupan sehari-hari, di mana teknologi digital menjadi pendorong utama transformasi (Darwis Nasution, 2020). Saat ini teknologi digital telah merevolusi hampir setiap aspek kehidupan, mulai dari cara berkomunikasi hingga cara mengakses informasi. Teknologi digital telah membawa perubahan signifikan yang dapat mempengaruhi baik individu maupun masyarakat secara luas. Revolusi digital ini tidak hanya mengubah praktik sehari-hari, tetapi juga membuka peluang baru dalam cara kita mengelola dan mendistribusikan pengetahuan (Hidayat, 2016).

Salah satu institusi yang mengalami perubahan akibat perkembangan teknologi digital adalah perpustakaan, sebuah lembaga publik yang tradisionalnya berfungsi sebagai penyedia sumber pengetahuan. Perubahan tersebut berupa terbentuknya perpustakaan digital. Perpustakaan digital adalah bentuk baru dari institusi ini, yang tidak lagi terbatas pada koleksi buku cetak, tetapi juga mencakup sumber daya digital seperti *e-book*, jurnal elektronik, dan berbagai materi digital lainnya. (Nugroho, 2018).

Menurut data dari *American Library Association*, lebih dari 90% perpustakaan di Amerika Serikat sekarang menawarkan akses ke koleksi digital, termasuk *e-book*, jurnal elektronik, dan basis data online (American Library

Association, 2006). Fenomena serupa terjadi di Indonesia, perpustakaan digital pertama kali hadir di Indonesia dipelopori oleh Pemerintah DKI Jakarta dengan hadirnya iJakarta di tahun 2014. Baru setelahnya, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia juga meluncurkan iPusnas di tahun 2016. Tren perpustakaan digital ini kemudian diikuti oleh ratusan perpustakaan daerah seperti iJogja milik Perpustakaan Daerah Yogyakarta, iBogor milik Perpustakaan Daerah Kota Bogor juga perpustakaan dari perusahaan swasta seperti Gramedia Digital Library.

Salah satu aplikasi perpustakaan digital populer saat ini adalah iPusnas. Aplikasi iPusnas adalah sebuah platform perpustakaan digital yang dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, dirancang untuk memberikan akses mudah dan gratis kepada masyarakat Indonesia untuk membaca beragam materi secara digital. Melalui iPusnas, pengguna dapat mengakses koleksi buku digital yang bervariasi tanpa biaya, selama terhubung dengan internet. Tujuannya adalah untuk mempromosikan literasi dan memperluas cakupan pengetahuan dengan memberikan kesempatan kepada individu dari berbagai lapisan masyarakat untuk menjelajahi dan mengakses bahan bacaan berkualitas. Ipusnas menjadi bagian dari inisiatif Perpustakaan Nasional dalam mengikuti tren digitalisasi perpustakaan untuk memberikan layanan yang lebih inklusif dan mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat (*Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2021*).



Gambar 1. 1 Rating Google Playstore Aplikasi iPusnas

Berdasarkan data yang dihimpun dari *Google Play Store* bulan Januari tahun 2024, penyedia pengunduhan aplikasi iPusnas pada sistem operasi *android*, iPusnas telah diunduh lebih dari 1 juta pengguna dengan rating kepuasan rata-rata penggunanya berdasarkan gambar 1.1 mendapatkan 3,4 dari 5 poin. Ulasan di *Google Play Store* menyoroti beberapa masalah pengalaman pengguna pada iPusnas. Salah satunya, Pengguna merasa bahwa fitur di aplikasi iPusnas belum memberikan akses yang cepat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pengguna merasa fitur aplikasi iPusnas tidak efisien dan memerlukan waktu lebih lama dalam meminjam buku. Selain itu, pengguna iPusnas sering menghadapi permasalahan selama menggunakan aplikasi ini. Mereka merasa kesulitan menggunakan aplikasi iPusnas pada perangkat yang berbeda dan dalam kondisi internet yang berbeda. Adapun ulasan lain mengungkapkan keprihatinan terhadap tampilan antarmuka yang dianggap kuno dan pengguna juga melaporkan kendala dengan buku yang sudah diunduh sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam penggunaan aplikasi.

Berdasarkan ulasan dan penilaian di *Google Play Store* menunjukkan implementasi dari aplikasi iPusnas masih terdapat beberapa kekurangan, sehingga perlu dilakukan evaluasi ulang sesuai dengan respon dari masyarakat yang menggunakannya. Selain itu, iPusnas juga telah diakui secara resmi sebagai aplikasi yang dibuat oleh dinas terkait, yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah. Langkah ini menegaskan legitimasi aplikasi iPusnas sebagai salah satu alat yang didukung secara penuh oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan literasi di masyarakat (Prastiwi & Jumino, 2018).

Selain itu, iPusnas juga perlu disempurnakan karena saat ini, banyak aplikasi perpustakaan digital serupa yang dapat diunduh dengan mudah melalui penyedia aplikasi sehingga memberikan pengguna fleksibilitas untuk beralih ke layanan lain jika merasa kurang puas atau tidak nyaman dengan produk digital yang digunakan (Hidayatuloh et al., 2021). Produk yang mampu menjaga tingkat pengalaman pengguna serta kepuasan pengguna tetap tinggi dan tidak menurun seiring waktu, memiliki peluang lebih besar untuk mencapai kesuksesan jangka panjang (Santoso et al., 2022).

Ada beberapa metode untuk mengukur pengalaman pengguna (*User Experience*), termasuk *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS), *System Usability Scale* (SUS), *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI), *User Experience Questionnaire* (UEQ), dan metode *UX Honeycomb*. Perbedaan utama *UX Honeycomb* dengan metode lain terletak pada cakupan dan jenis penilaiannya. *UEQ* adalah metode yang memberikan hasil berupa nilai skor rata-rata variabel berdasarkan jawaban pengguna terhadap berbagai pertanyaan terkait pengalaman pengguna (Ramadhanita Suardi & Widiarso, 2023). Di sisi lain, *System Usability Score* adalah metode yang lebih sederhana dan cepat untuk mengukur kegunaan sistem dengan memberikan skor dari 0 hingga 100 (Sukma, Yusuf, & Dai, 2023).

Beberapa penelitian terkait metode *UX Honeycomb* telah dilakukan sebelumnya untuk mengevaluasi berbagai aplikasi digital. Penelitian pertama oleh (Kusuma, Rokhmawati, & Ananta, 2019) dengan judul "*Factors Affecting the PeduliLindungi User Experience Based on UX Honeycomb*" menunjukkan bahwa semua variabel dan indikator *UX Honeycomb* secara signifikan memengaruhi

pengalaman pengguna dengan tingkat pengaruh terbesar pada variabel *Think* sebesar 0,418, diikuti oleh *Use* sebesar 0,219, dan terakhir adalah *Feel* sebesar 0,151.

Penelitian kedua oleh (Kusuma, Rokhmawati, & Ananta, 2019) dalam artikel jurnal berjudul "*Evaluasi Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Mobile Learning dengan menggunakan UX Honeycomb*" mengungkapkan bahwa urutan aspek yang memengaruhi pengalaman pengguna berdasarkan nilai tertinggi adalah usable, findable, useful, accessible, credible, dan desirable. Hasil ini diperoleh dari kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna Ruangguru dengan kriteria pengguna berumur 13-18 tahun dan dianalisis dengan metode pembobotan entropy. Aspek desirable dinilai paling rendah karena Ruangguru belum dapat mengikat kedekatan emosional dengan penggunanya, terutama karena fungsi komunitas yang bisa saling berinteraksi di Ruangguru belum dibangun.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh (Rahmadiansyah, Rokhmawati, & Muslimah Az-Zahra, 2020) dengan judul "*Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Programming HUB Menggunakan Indikator UX Honeycomb*" menemukan bahwa aspek usable pada aplikasi Programming HUB berdasarkan analisis statistik deskriptif memiliki nilai 69% dan berada pada kategori baik. Aspek valuable juga memiliki nilai 69% dan berada pada kategori baik, sedangkan aspek useful memiliki nilai 72% dan berada pada kategori baik. Beberapa indikator yang harus diperbaiki adalah item no 3 dan 4.

Berdasarkan pada latar belakang dan penelitian terdahulu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi iPusnas menggunakan *UX Honeycomb*. *UX Honeycomb* mencakup tujuh indikator yang

dikelompokkan menjadi tiga variabel utama: *Think (useful, valuable, credible)*, *Feel (desirable, credible)*, dan *Use (findable, accessible, usable)*. Setiap indikator ini memberikan wawasan yang mendalam tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi, bagaimana perasaan mereka, dan apa yang mereka pikirkan tentang aplikasi tersebut.

Dengan demikian, dengan menggunakan *UX Honeycomb* pada skripsi ini dapat mengevaluasi variabel dan indikator secara signifikan yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Hasilnya tidak hanya berupa nilai skor rata-rata, tetapi juga memberikan pemahaman mendalam tentang setiap aspek dari *UX Honeycomb* mempengaruhi pengalaman pengguna dalam aplikasi. Sehingga, *UX Honeycomb* memberikan kerangka kerja yang lebih komprehensif dan mendalam untuk mengevaluasi dan meningkatkan pengalaman pengguna dibandingkan dengan metode lain.

Dari pemaparan penjelasan tersebut, maka akan dilakukan penelitian skripsi yang mengangkat judul “**Evaluasi Pengalaman Pengguna Aplikasi Mobile Perpustakaan Digital iPusnas Menggunakan Metode *UX Honeycomb*”**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada skripsi ini yakni bagaimana hasil evaluasi pengalaman pengguna aplikasi mobile perpustakaan digital iPusnas menggunakan metode *UX Honeycomb*?

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini akan dibatasi dengan batasan-batasan sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi mobile iPusnas yang pernah menggunakan aplikasi minimal 1 kali.
2. Penelitian ini menggunakan 4 variabel diantaranya ada UX honeycomb yang dikelompokkan mejadi 3 variabel serta indikatornya meliputi: *Use (Findable, Usable dan Accesible)* ; *Think (Desirable dan Credible)* ; *Feel (Credibel, Useful dan Valuable)* dan Variabel *User experience*.
3. Teknik sampling yang digunakan yakni *simple random sampling*. Sampel diambil secara acak dari populasi tanpa memperhatikan strata sehingga untuk memastikan representasi yang cukup dari populasi sebesar 2.112.302 orang, digunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan sebesar 5%, menghasilkan ukuran sampel sekitar 400 orang.

1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, tujuan dari penelitian ini yakni, menemukan hasil evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi iPusnas menggunakan metode *UX Honeycomb*.

1.5 Manfaat

Manfaat yang ingin dicapai dari skripsi ini yaitu:

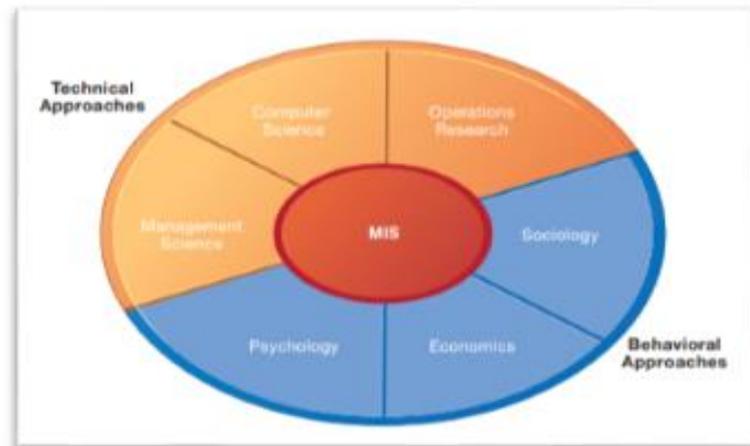
1. Menerapkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh selama studi di bidang ilmu Sistem Informasi pada Program Studi Sistem Informasi.
2. Menyumbangkan kontribusi tambahan pada literatur penelitian, khususnya dalam evaluasi pengalaman pengguna (User Experience) pada aplikasi perpustakaan digital dengan menggunakan metode UX Honeycomb.

3. Mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tingkat pengalaman pengguna dan aspek yang perlu ditingkatkan pada aplikasi iPusnas.
4. Sebagai dasar evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan digital yang diberikan kepada masyarakat Indonesia.
5. Memperkuat peran iPusnas sebagai sarana utama dalam memperluas akses dan kesempatan bagi masyarakat Indonesia untuk membaca bahan bacaan yang beragam dan berkualitas.
6. Menerima manfaat dari peningkatan kualitas dan kenyamanan pengalaman pengguna iPusnas.
7. Memiliki akses yang lebih baik dan efisien terhadap berbagai sumber pengetahuan dan informasi melalui iPusnas.
8. Merasakan dampak positif dari upaya kontinu dalam mengoptimalkan layanan perpustakaan digital yang disediakan oleh iPusnas.

1.6 Relevansi SI

Menurut (Laudon & Laudon, 2018) sistem informasi merupakan alat kunci dalam menciptakan nilai bagi perusahaan. Sistem ini terdiri dari komponen yang terintegrasi yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi. Tujuan utamanya adalah mendukung pengambilan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Dalam konteks ini, sistem informasi dibagi menjadi dua pendekatan seperti yang dapat dilihat di gambar 1.2. Pendekatan teknis (*Technical Approaches*) yang menekankan pada model berbasis matematika dan teknologi fisik serta kemampuan sistem, dan pendekatan perilaku (*Behavioral*

Approaches) yang fokus pada perubahan sikap, kebijakan manajemen, organisasi, dan perilaku pengguna dalam penggunaan teknologi informasi.



Gambar 1. 2 Pendekatan Sistem Informasi

Penelitian ini termasuk dalam pendekatan perilaku, khususnya psikologi, dalam sistem informasi, sesuai dengan pandangan (Laudon, 2014). Psikologi dalam sistem informasi memfokuskan pada bagaimana pengguna membuat keputusan dan memandang serta menggunakan informasi.

Dalam konteks iPusnas dan penggunaan *UX Honeycomb* untuk evaluasi, penelitian ini berada dalam ruang lingkup Behavioral Approaches, dengan fokus pada psikologi pengguna. *UX Honeycomb* digunakan untuk menilai berbagai aspek pengalaman pengguna, termasuk persepsi, sikap, dan respons mereka terhadap aplikasi iPusnas. Ini sesuai dengan pendekatan psikologi yang mempelajari interaksi pengguna dengan sistem informasi, dimana fokus penelitian adalah pada apa yang dirasakan dan dialami pengguna setelah menggunakan aplikasi iPusnas.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disajikan dalam tiga bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama dari skripsi ini berisi pendahuluan yang memuat latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan yang digunakan dalam skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab kedua dari skripsi ini berisi tinjauan pustaka yang memuat dasar teori dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ketiga dari skripsi ini berisi metodologi penelitian yang memuat penjelasan alur penelitian yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup hasil penelitian yang meliputi analisis demografis responden, Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model), dan Evaluasi Model Struktural (Inner Model).

BAB V PENUTUP

Kesimpulan dari penelitian dibahas dalam bab ini.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi tentang daftar referensi-referensi yang dipakai dalam penulisan laporan skripsi yang mendukung dalam perancangan dan pembangunan sistem.

LAMPIRAN

Dokumen yang digunakan untuk mendukung penelitian
dilampirkan di bagian