

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kehadiran website sebagai sarana layanan informasi telah menjadi kebutuhan utama bagi institusi pendidikan, termasuk perpustakaan perguruan tinggi. Website perpustakaan berfungsi tidak hanya sebagai media penyebaran informasi, tetapi juga sebagai pintu gerbang utama untuk akses koleksi digital, layanan peminjaman buku, serta interaksi antara pengguna dengan pengelola perpustakaan. Dalam konteks ini, kualitas antarmuka pengguna (User Interface/UI) dan pengalaman pengguna (User Experience/UX) memainkan peran penting dalam menentukan sejauh mana layanan digital tersebut dapat digunakan secara efektif dan efisien oleh mahasiswa, dosen, maupun staf. Website Perpustakaan Politeknik Negeri Jember juga menjadi salah satu media utama dalam menyediakan layanan informasi dan akses terhadap berbagai sumber daya perpustakaan bagi sivitas akademika. Hal tersebut diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mudafiq Riyan Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Perpustakaan Politeknik Negeri Jember pada tanggal 21 Februari 2025.

Namun, berdasarkan berbagai penelitian terdahulu, masih terdapat banyak permasalahan pada aspek usability suatu website. Penelitian terhadap website resmi Covid-19 Indonesia menunjukkan adanya beberapa masalah, seperti tautan yang sulit dikenali, penggunaan ikon yang tidak konsisten, serta penyajian informasi yang terlalu kompleks bagi pengguna (Moch Yusuf Asyhari, Kelik Sussolaikah, Eka Resty Novieta Sari, dan Sekreningsih Nita, 2022). Penelitian lain pada aplikasi BCA Mobile mengidentifikasi permasalahan pada aspek bantuan dan dokumentasi, desain yang kurang minimalis, serta kemudahan pengguna dalam mengenali fungsi sistem (Muhamad Subhan dan Anik Dwi Indriyanti, 2021). Sementara itu, penelitian pada Portal KUKERTA Universitas Riau menemukan bahwa aspek fleksibilitas dan efisiensi penggunaan, pencegahan kesalahan, serta kontrol dan

kebebasan pengguna masih memiliki tingkat permasalahan yang cukup tinggi (Sulthan Habib, Tengku Khairil Ahsyar, M. Afdal, Febi Nur Salisah, dan Syaifullah, 2023). Temuan-temuan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara desain yang diimplementasikan dengan prinsip-prinsip usability yang ideal. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan evaluasi yang sistematis dan berbasis data untuk mengidentifikasi serta memperbaiki permasalahan-permasalahan tersebut.

Permasalahan serupa juga ditemukan pada website Perpustakaan Politeknik Negeri Jember (Polije). Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Mudafiq Riyon Pratama, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Perpustakaan Politeknik Negeri Jember yang dilaksanakan pada hari Jumat, 21 Februari 2025, disampaikan bahwa tampilan antarmuka website perpustakaan yang digunakan saat ini sudah tidak lagi relevan dengan perkembangan teknologi dan tren desain modern. Selain itu, website tersebut dinilai memerlukan perbaikan agar dapat memberikan tampilan yang lebih modern, fungsional, serta mudah digunakan oleh pengguna.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan suatu metode evaluasi yang mampu mengidentifikasi permasalahan usability secara sistematis. Heuristic Evaluation dipilih sebagai pendekatan utama karena memiliki kemampuan untuk menemukan permasalahan usability berdasarkan prinsip-prinsip yang dikembangkan oleh Nielsen. Metode ini relatif cepat, hemat biaya, dan tidak memerlukan keterlibatan pengguna akhir dalam jumlah besar sehingga sesuai digunakan untuk mengevaluasi dan mengembangkan kembali antarmuka website. Selain itu, Heuristic Evaluation memungkinkan pengembang untuk mengidentifikasi masalah sejak tahap awal serta menyusun rekomendasi perbaikan yang lebih terarah dan efektif.

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan, diperlukan tindak lanjut berupa pengembangan ulang antarmuka website agar permasalahan usability yang ditemukan dapat diselesaikan secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya berfokus pada proses evaluasi, tetapi juga mencakup tahap revitalisasi

antarmuka website serta evaluasi ulang terhadap hasil perbaikan yang telah dilakukan. Dengan menggunakan pendekatan Heuristic Evaluation, penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi dan revitalisasi UI/UX website Perpustakaan Politeknik Negeri Jember. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas tampilan antarmuka serta usability website Perpustakaan Politeknik Negeri Jember sehingga mampu memberikan layanan informasi yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat usability website Perpustakaan Polije berdasarkan metode Heuristic Evaluation?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan desain UI/UX untuk meningkatkan pengalaman pengguna website Perpustakaan Polije?
3. Bagaimana Tingkat usability hasil rekomendasi desain UI/UX yang dikembangkan berdasarkan hasil evaluasi?

## 1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis tingkat *usability* website Perpustakaan Polije menggunakan metode *Heuristic Evaluation* untuk menemukan permasalahan UI/UX yang ada saat ini.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan desain UI/UX untuk meningkatkan pengalaman pengguna website.
3. Menguji dan mengevaluasi kembali tingkat *usability* dari rancangan desain UI/UX hasil rekomendasi yang telah dikembangkan.

## 1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perpustakaan Polije: Memberikan masukan yang konkret untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan website, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.
2. Bagi Akademisi dan Peneliti: Memberikan kontribusi ilmiah dalam bidang pengembangan UI/UX berbasis evaluasi heuristik, khususnya di lingkungan layanan informasi pendidikan.
3. Bagi Pengguna Website: Memberikan pengalaman akses informasi yang lebih cepat, nyaman, dan efisien.
4. Bagi Pengembang Sistem: Memberikan acuan desain UI/UX berbasis data evaluatif yang siap diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengguna.