

## PENGUNAAN KONSEP USER EXPERIENCE TERHADAP LAYANAN SITUS WEB PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

Cindy Fadilah Nasution<sup>1</sup>, Sri Rohyanti Zulaikha<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Islam negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, IndonesiaInstansi,

<sup>1</sup>cindyfadilahnst@gmail.com, <sup>2</sup>Sri.Zulaikha@uin-suka.ac.id

### ABSTRAK

Pengembangan situs web harus direncanakan berdasarkan pengalaman pengguna sebagai pengguna layanan online. Pengalaman pengguna dasar diperlukan untuk merancang situs web perpustakaan. Semakin baik pengalaman pengguna saat menggunakan situs web perpustakaan, semakin tinggi kualitas layanan online perpustakaan. Saat mengembangkan system perpustakaan online, informasi pengalaman pengguna (UX) diperlukan untuk mencapai kepuasan pengguna dan kemudahan penggunaan. Situs web yang berpusat pada UX dapat memberi pengguna pengalaman yang imersif tanpa fitur dan konten yang membingungkan, dan mudah dipahami. Situs web perpustakaan yang baik harus mampu memberikan informasi yang cukup dan relevan kepada pengguna untuk membantu mereka dalam mengambil keputusan yang tepat. Hal ini termasuk memberikan deskripsi yang jelas tentang sumber daya, menyediakan rekomendasi berdasarkan minat atau preferensi, dan memfasilitasi interaksi yang memungkinkan pengguna berbagi ulasan dan penilaian. Dengan mempertimbangkan dan merancang situs web perpustakaan berdasarkan pengalaman pengguna, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan online yang mereka tawarkan dan memastikan bahwa pengguna mendapatkan manfaat maksimal dari penggunaan situs web tersebut.

### ABSTRACT

*Website development must be planned based on the user experience as an online service user. Basic user experience is required to design a library website. The better the user experience when using the library website, the higher the quality of the library's online services. When developing an online library system, user experience (UX) information is necessary to achieve user satisfaction and ease of use. A UX-centric website can provide users with an immersive experience without confusing features and content, and easy to understand. A good library website must be able to provide users with sufficient and relevant information to assist them in making the right decision. This includes providing a clear description of the resource, providing recommendations based on interests or preferences, and facilitating interactions that allow users to share reviews and ratings. By considering and designing library websites based on user experience, libraries can improve the quality of the online services they offer and ensure that users get the maximum benefit from using the website*

### ARTIKEL INFO

Diterima : 27 Mei 2023  
Direvisi: 9 Juni 2023  
Disetujui: 22 Juni 2023

### Kata Kunci:

Penggunaan konsep User Experience, Perpustakaan

### KEYWORDS

*Using the concept of User Experience, Libraries*

## Pendahuluan

Perpustakaan telah berevolusi dari hanya berfokus pada peminjaman dan pengembalian buku menjadi lembaga yang lebih luas dalam penyediaan informasi kepada masyarakat pengguna. Perpustakaan modern memiliki peran yang lebih holistik dalam mengumpulkan, mengelola, menyimpan, dan menyajikan informasi dalam berbagai format, baik cetak maupun non cetak. Perpustakaan terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan perubahan kebutuhan pengguna untuk tetap relevan dalam menyediakan layanan informasi yang berkualitas. Fokus pada kebutuhan pengguna, penggunaan teknologi yang canggih, dan inovasi dalam penyediaan informasi adalah beberapa aspek kunci dalam pengembangan dan pengelolaan perpustakaan modern.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat telah membawa manusia ke dalam era informasi yang semakin maju. Industri Teknologi Informasi (TI) memiliki peran penting dalam memfasilitasi akses informasi melalui berbagai platform online, termasuk situs web perpustakaan. (Deny & Johannes Fernandes Andry, 2017). Situs web perpustakaan berbasis web online telah menjadi alat yang sangat bermanfaat dalam mencari dan mengakses informasi bagi pengguna di seluruh dunia. Dengan kehadiran situs web, pengguna dapat mencari, menelusuri, dan mengakses sumber daya informasi yang luas tanpa harus berada secara fisik di perpustakaan. Ini memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dari mana saja dan kapan saja, selama mereka terhubung dengan internet.

Selain sebagai alat pencarian informasi, situs web perpustakaan juga dapat berfungsi sebagai platform untuk berbagi pengetahuan, komunikasi, dan kolaborasi antara pengguna. Pengguna dapat berinteraksi dengan pustakawan atau pengguna lain melalui fitur komentar, forum diskusi, atau layanan referensi online untuk mendapatkan bantuan atau berbagi pemikiran dan pandangan.

Tentunya, penggunaan situs web perpustakaan sebagai sarana akses informasi memiliki manfaat yang signifikan dalam meningkatkan keterjangkauan, aksesibilitas, dan kualitas layanan perpustakaan. Namun, penting juga untuk memastikan bahwa situs web tersebut dirancang dengan baik, mudah digunakan, dan memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Pengembangan situs web perpustakaan yang berfokus pada antarmuka pengguna yang baik dan pengalaman pengguna yang menyenangkan akan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan pemanfaatan sumber daya informasi dan kepuasan pengguna.

Perpustakaan juga telah mengembangkan berbagai layanan perpustakaan virtual yang memanfaatkan teknologi informasi. Layanan ini dapat mencakup peminjaman e-book, akses ke jurnal elektronik, bantuan referensi online, forum diskusi, perpustakaan digital khusus, dan banyak lagi. Layanan perpustakaan virtual ini membuka peluang bagi pengguna untuk berinteraksi dengan perpustakaan dan memanfaatkan sumber daya informasi tanpa batasan ruang dan waktu.

Perkembangan jaringan perpustakaan online juga penting dalam konteks ini. Jaringan perpustakaan online memungkinkan berbagi sumber daya dan kolaborasi antara perpustakaan yang berbeda. Pengguna dapat mengakses koleksi dan layanan dari berbagai perpustakaan melalui satu antarmuka yang terintegrasi. Ini meningkatkan ketersediaan sumber daya informasi dan memperluas jangkauan layanan perpustakaan.

Pemikiran ulang tentang manajemen perpustakaan dalam konteks teknologi informasi telah memberikan kemungkinan baru dalam hal menyediakan layanan yang lebih baik kepada pengguna. Melalui koleksi digital dan layanan perpustakaan virtual, pengguna dapat mengakses informasi dengan lebih mudah, mendapatkan dukungan dari pustakawan secara online, berpartisipasi dalam komunitas pembelajaran, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya informasi yang disediakan oleh perpustakaan.

Pustakawan Membangun perpustakaan membutuhkan sistem jaringan, pengalaman pengguna, atau pengetahuan pengalaman pengguna (UX) agar kepuasan dan kenyamanan pengguna tercapai. Situs web yang berpusat pada pengguna dapat menawarkan pengalaman mendalam kepada pengguna tanpa fitur dan konten yang membingungkan dan mudah dipahami.

Perpustakaan Universitas Islam Sumatera Utara telah membuat sistem informasi perpustakaan berbasis web untuk memudahkan pencarian informasi dan kegunaan oleh pengguna layanan perpustakaan. Pustaka berbasis web dapat ditautkan untuk pengguna pustaka jarak jauh. Situs web perpustakaan memiliki banyak konten layanan yang dapat diakses pengguna seperti: Informasi tentang layanan, katalog online, bahan pustaka digital, e-learning, "Tanya Pustakawan", dll, tetapi terkadang konten terkubur di dalam situs web sendiri, karena sulit bagi pengguna untuk menemukannya dan memahami perencanaan situs.

## **Tinjauan Puataka**

### **Perpustakaan Berbasis Web**

Pemanfaatan sistem informasi perpustakaan membantu pustakawan dalam melakukan tugas-tugas mereka dengan lebih efisien. Penggunaan perangkat lunak pengolahan basis data memungkinkan pustakawan untuk mengelola inventaris dan katalog koleksi perpustakaan dengan mudah. Informasi tentang buku, jurnal, media elektronik, dan sumber daya lainnya dapat diinput ke dalam sistem informasi perpustakaan dan diakses dengan cepat oleh pustakawan maupun pengguna perpustakaan. (Fahmi et al., 2016) Sistem informasi perpustakaan juga memfasilitasi akses pengguna terhadap layanan perpustakaan dan informasi. Dengan menggunakan aplikasi web, pengguna dapat mengakses katalog perpustakaan, melakukan pencarian, memeriksa status peminjaman, memperpanjang pinjaman, dan melakukan reservasi secara online melalui web browser. Aplikasi web memungkinkan pengguna untuk mengakses perpustakaan dari mana saja dan kapan saja dengan koneksi internet.

Melalui sistem informasi perpustakaan, pustakawan juga dapat menghasilkan laporan, analisis, dan statistik yang berguna dalam

pengambilan keputusan terkait pengelolaan perpustakaan. Data yang tercatat dalam sistem informasi dapat digunakan untuk memonitor penggunaan koleksi, tren minat baca, ketersediaan sumber daya, dan lainnya.

Penting untuk memilih dan mengimplementasikan sistem informasi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan dan skala perpustakaan. Sistem informasi perpustakaan dapat disesuaikan dengan fitur dan fungsionalitas yang dibutuhkan, termasuk integrasi dengan sistem lain, keamanan data, dukungan teknis, dan kemampuan skalabilitas.

Dalam perkembangan teknologi informasi yang terus berlanjut, pustakawan perlu terus memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan. Pelatihan dan pengembangan profesional dalam hal ini sangat penting agar pustakawan dapat mengoptimalkan pemanfaatan sistem informasi perpustakaan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna perpustakaan.

Menurut Hartono, untuk mempublikasikan informasi tentang perpustakaan dan kegiatannya melalui sebuah website, itu adalah langkah yang baik dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi dan meningkatkan aksesibilitas informasi bagi pengguna perpustakaan. Dengan menggunakan website, Anda dapat mempublikasikan berbagai informasi tentang perpustakaan secara online, yang dapat diakses oleh pengguna dari mana saja dan kapan saja melalui koneksi internet. (Harton, 2017) Dalam merancang dan mengembangkan website perpustakaan, penting untuk memperhatikan desain yang menarik, navigasi yang intuitif, dan ketersediaan informasi yang mudah diakses oleh pengguna. Memastikan keamanan data dan privasi pengguna juga merupakan hal yang penting dalam pengelolaan website perpustakaan.

Setiap halaman layanan perpustakaan menjadi beberapa bagian yang berbeda sangat membantu dalam mengorganisir dan menyajikan informasi kepada pengguna. Berikut adalah beberapa bagian utama yang dapat ada dalam setiap halaman layanan Setiap bagian mewakili modul data dengan tujuan tertentu dan mengidentifikasi sebuah pola. Bagian diberi kode warna dan muncul dalam urutan yang konsisten di setiap halaman. Ini membantu pengguna menemukan jenis informasi yang sama di tempat yang sama di

halaman layanan web mana pun. Bagian utama meliputi: Kumpulan judul, deskripsi, kata kunci, kursus, lokasi, informasi kontak, ikhtisar, panggilan, FAQ, sumber daya tambahan, layanan dan kursus terkait. (Renick, 2019)

Menurut Winter (Munthe, 2018). Pengalaman pengguna adalah perasaan pengguna tentang setiap interaksi yang mereka lakukan dan apa yang disajikan kepada mereka selama penggunaan. Membangun website harus user-centric karena yang dapat menggunakan dan menikmati internet adalah pengguna itu sendiri.

### **Definisi User Experience (UX)**

Menurut Garrett, pengalaman pengguna itu aneh jika ada. Situs web sulit digunakan atau tidak tersedia seperti yang diharapkan, itu bukan kesalahan pengguna. Kualitas dan keterjangkauan situs web adalah tanggung jawab pemilik situs dan pengembangnya. Situs web yang tidak responsif, sulit dinavigasi, atau menghadirkan masalah teknis dapat menyebabkan frustrasi bagi pengguna dan mengurangi pengalaman pengguna. (Garrett, 2011). Pengembang situs web bertanggung jawab untuk memastikan bahwa situs web dirancang dengan baik dan mempertimbangkan kebutuhan pengguna. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan sulitnya penggunaan situs web termasuk tata letak yang membingungkan, navigasi yang buruk, kurangnya petunjuk yang jelas, konten yang tidak terorganisir, atau kesalahan teknis yang menghambat aksesibilitas dan fungsi situs.

Pengalaman pengguna yang buruk dapat menyebabkan pengguna tidak mengunjungi situs web lagi. Pengguna cenderung mencari pengalaman yang baik dan memuaskan saat menggunakan situs web, dan jika mereka menghadapi masalah atau kesulitan yang berulang, mereka mungkin beralih ke alternatif yang lebih baik.

Konten dan fungsionalitas situs web memainkan peran penting dalam mempertahankan pengguna. Pengguna akan kembali ke situs web jika mereka menemukan konten yang relevan, bermanfaat, dan menarik. Fungsionalitas yang baik, seperti navigasi yang mudah, waktu muat yang cepat, formulir yang sederhana, dan interaksi yang lancar, juga akan meningkatkan retensi pengguna.

Namun, pengalaman pengguna (UX) juga memiliki dampak yang signifikan pada retensi pengguna. Pengguna ingin merasa nyaman, terhubung, dan memiliki pengalaman yang lancar saat menggunakan situs web. Jika pengguna mengalami kesulitan, kebingungan, atau kesalahan berulang dalam interaksi dengan situs web, mereka mungkin kehilangan minat dan tidak akan kembali.

Kegagalan merancang situs web mengungkapkan kekurangannya. Perhatikan pengalaman pengguna. Saat web dibuat dan dikembangkan, penulis sangat berhati-hati untuk memeliharanya. Namun, pengalaman pengguna terpotong menjadi dua, yang sering diabaikan. Ditambah lagi dengan keberhasilan website yang dibuat sesuai dengan kebutuhan dan kenyamanan pengguna yang menggunakan website tersebut.

### **Metode**

*Metode Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan mengumpulkan dan menganalisis informasi dari sumber-sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian tertentu. Metode ini bertujuan untuk menyusun dan mengevaluasi pengetahuan yang telah ada dalam bidang penelitian yang sedang diteliti. Hasil dari tulisan ini dapat menjadi saran dan masukan bagi pihak perpustakaan yang Penggunaan Konsep User Experience Terhadap Layanan Situs Web Perpustakaan.*

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **User Experience pada Web Perpustakaan Universitas Islam Sumatera Utara**

Perpustakaan di Universitas Islam Sumatera Utara memiliki tantangan dan perubahan yang harus dihadapi dalam mengikuti perkembangan teknologi informasi dan transformasi menjadi perpustakaan modern. Beberapa masalah yang mungkin timbul dalam perpustakaan tradisional adalah alokasi dana untuk memperoleh koleksi berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan pengguna dan mampu mengikuti perkembangan literatur yang terus berubah. Hal ini membutuhkan upaya untuk memperbaharui koleksi secara teratur dan memastikan pertumbuhan dan keberlanjutan koleksi perpustakaan. (Hartinah, 2014)

Di sisi perpustakaan online, tantangan yang dihadapi termasuk ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang

memadai, seperti jaringan internet TIK yang stabil, bandwidth yang cukup untuk menangani volume penggunaan yang tinggi, jumlah komputer yang memadai untuk memberikan akses ke pengguna, dan kecepatan akses database yang cepat. Selain itu, penting juga untuk memiliki staf yang terampil dan terlatih dalam penggunaan teknologi informasi serta mampu mengembangkan dan memelihara perangkat yang digunakan dalam perpustakaan online.

Pengembangan perangkat dan sistem yang sesuai dengan kebutuhan perpustakaan online akan menjadi faktor penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan. Diperlukan pula upaya pengembangan sumber daya manusia dalam hal pemahaman dan penguasaan teknologi informasi, serta kemampuan dalam melanjutkan pengembangan perangkat dan sistem yang diperlukan.

Dalam menghadapi transformasi menjadi perpustakaan modern, penting untuk melakukan penilaian kebutuhan, perencanaan yang matang, alokasi sumber daya yang tepat, dan pelatihan staf yang terus menerus. Hal ini akan memastikan bahwa perpustakaan dapat menghadapi perubahan dengan baik dan memberikan layanan yang optimal kepada pemustaka dalam era yang didorong oleh teknologi informasi.

Cukup untuk saat ini. Banyak perpustakaan tidak hanya memiliki bentuk fisik (gedung) tetapi juga bentuk virtual berupa website berisi berbagai sumber informasi dari Perpustakaan Perpustakaan Islam Sumut dan bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Pengguna juga dapat membeli bahan pustaka dalam bentuk elektronik, seperti buku elektronik (e-book), majalah elektronik (e-magazine), dan berbagai sumber elektronik lainnya, melalui website.

Layanan Perpustakaan Perpustakaan Universitas Islam Sumatera Utara merupakan bagian penting dari konten website perpustakaan. Menurut Clyde, beberapa situs web perpustakaan fokus pada penyediaan informasi dan layanan perpustakaan, sementara yang lain berfungsi lebih seperti portal yang menyediakan tautan ke sumber daya online. Anda mengelola konten dalam kategori:

Informasi bibliografi, referensi, penelitian, petunjuk dan fitur (Renick, 2019).

Karena layanan merupakan bagian yang penting, maka layanan yang ditawarkan dalam konten website Perpustakaan Universitas Islam Sumatera Utara harus didesain sedemikian rupa sehingga nyaman bagi pengguna yang menggunakan layanan tersebut. Pengalaman atau user experience Pengguna sangat penting sebagai dasar dalam membangun website perpustakaan saat pengguna menggunakan website tersebut. Semakin baik pengalaman pengunjung website perpustakaan, maka semakin banyak pula pengunjung yang akan mengunjungi website tersebut.

### **Implementasi Elemen User Experience pada Web Perpustakaan Perpustakaan Universitas Islam Sumatera Utara**

Langkah strategi elemen UX Garrett dapat diterapkan pada organisasi atau lembaga nirlaba seperti perpustakaan. Intinya adalah dasar utama strategi perpustakaan, yaitu perlunya perpustakaan melihat peta atau rencana strategis dari sudut pandang lain. Dari sisi kualitas pekerjaan konstruksi berupa praktek, arsip perpustakaan, pelayanan, sumber daya manusia (SDM), anggaran dan sarana prasarana. Salah satu cara untuk meningkatkan layanan perpustakaan adalah dengan menyediakan fungsionalitas di website perpustakaan.

Perpustakaan Universitas Islam Sumatera Utara Perpustakaan UIN merupakan sistem informasi yang memungkinkan fungsi ini berdasarkan proses kerja yang mencakup banyak fungsi perencanaan perpustakaan, antara lain mis. Pertama, perolehan (pembelian) koleksi dan bahan perpustakaan. Kedua, katalog berupa kumpulan catatan untuk melihat, mengklasifikasikan dan melabeli bahan pustaka. Ketiga, katalogisasi bahan pustaka. Keempat, pendistribusian, pemeliharaan dan peminjaman antar perpustakaan merupakan bagian dari perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna.

Pada fase domain field, apa saja kendala pada fase domain dalam menciptakan user experience bagi pengguna yang mengakses website? Menurut Garrett, ruang lingkup UX terbagi menjadi dua bagian, yaitu: di sisi perangkat lunak antarmuka pengguna (konten) dan "konteks" sistem hypertext. Dengan halaman konteks sistem fungsional, ini berarti konten perpustakaan online harus memiliki fungsi agar pengguna tidak

menggunakan konten tersebut. Misalnya, ada konten pertanyaan pustakawan yang dapat digunakan pengguna ketika seseorang ingin bertanya kepada pustakawan tentang sumber daya. Di sisi lain, kebutuhan akan informasi juga harus diperhatikan baik dari segi isi, yaitu. Saat merencanakan konten perpustakaan online, perlu diperiksa apakah konten tersebut terlihat dan apakah pengguna membutuhkannya atau tidak.

Situs konstruksi kemudian dibagi menjadi dua bangunan untuk dirancang dalam satu langkah, yaitu. Desain interaktif dan arsitektur informasi. Perencanaan interaktif secara konseptual dapat menggambarkan struktur informasi bagaimana alur kerja pengguna dapat digunakan dalam bentuk diagram alur di situs web perpustakaan untuk meminimalkan tingkat kesalahan. Misalnya alur kerja login yang memungkinkan pengguna mengakses website perpustakaan online, proses pengambilan informasi perpustakaan online dari Perpustakaan Universitas Islam Sumatera Utara, dan browsing katalog online

## Simpulan

Pengembangan situs web perpustakaan harus didasarkan pada pengalaman pengguna (User Experience/UX) untuk memastikan kualitas layanan online yang optimal. Dalam merancang dan mengembangkan situs web perpustakaan, perhatian yang diberikan pada pengalaman pengguna menjadi sangat penting. Perpustakaan menawarkan berbagai layanan. Website dapat menjadi sarana untuk mempromosikan perpustakaan secara efektif. Selain perpustakaan online yang ada, akses pengguna semakin diperluas. Perpustakaan online dihadirkan agar lebih mudah memenuhi kebutuhan informasi pengguna, sehingga website perlu dikembangkan lebih lanjut. Perpustakaan harus berpedoman pada kebutuhan penggunanya. Pembangunan situs web harus direncanakan berdasarkan pengalaman pengguna sebagai pengguna layanan online. Basis Desain Web membutuhkan pengalaman sebagai pengguna perpustakaan. Semakin baik pengalaman pengguna di situs web perpustakaan, semakin tinggi kualitas layanan online perpustakaan

## Daftar Pustaka

Deny & Johaness Fernandes Andry. (2017). *Faktor Penentu Penggunaan Facebook oleh Toko Online Menggunakan Model*

*TAM*", Seminar Nasional Teknologi Informasi.

Fahmi et al. (2016). *"Perancangan Dan Implementasi Aplikasi Perpustakaan Berbasis Multitenant*.

Garett. (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond Second Edition. Second*.

Hartinah. (2014). *Metode Penelitian Perpustakaan*. universitas terbuka.

Hartono. (2017). *Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan: Konsep, Teori, Dan Implementasi*. Gava Media.

Munthe. (2018). *Analisis User Experience Aplikasi Mobile Facebook (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Brawijaya*.

Rennick. (2019). *Library Services Navigation: Improving the Online User Experience*.