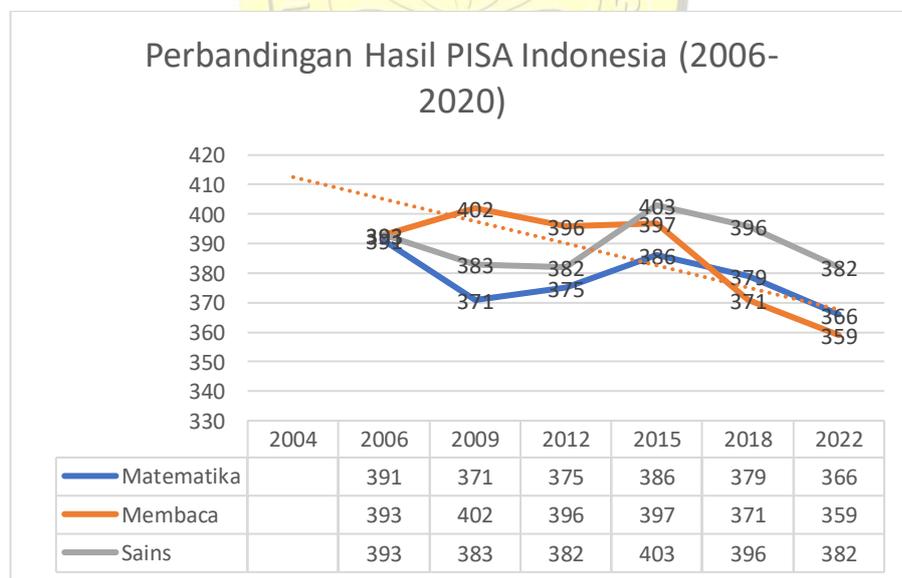


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era digital ini keberadaan aplikasi berbasis teknologi menjadi sangat penting dalam mempermudah akses informasi. Salah satu inovasi yang terus berkembang adalah aplikasi perpustakaan digital, yang memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai sumber informasi secara efisien dan efektif dalam mencari buku bacaan, di Indonesia sendiri termasuk negara dengan minat baca terendah di dunia. Berdasarkan berbagai survei internasional, hasil tes PISA (*The programme for International Student Assessment*) yang dirilis oleh OECD (*Organization for Economic Cooperation*) tahun 2006-2022 mengalami penurunan minat membaca.



Gambar I- 1.  
Grafik Perbandingan Hasil PISA Indonesia (2006-2020)

sumber Goodstats.com (2023).

Grafik di atas menunjukkan perbandingan hasil PISA (*Programme for International Student Assessment*) Indonesia pada tiga bidang kompetensi utama, yaitu Matematika, Membaca, dan Sains, selama periode 2006 hingga 2022. Secara umum, nilai ketiga bidang tersebut mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun, dengan tren penurunan yang terlihat lebih jelas setelah tahun 2015. Pada tahun 2006, skor ketiga bidang relatif seimbang di angka sekitar 393. Skor tertinggi untuk Membaca tercapai pada tahun 2009 dengan nilai 402, sementara Sains mencapai puncaknya pada tahun 2015 dengan skor 403. Matematika menunjukkan peningkatan kecil pada 2015, namun kemudian mengalami penurunan bertahap hingga mencapai nilai terendah 366 pada tahun 2022.

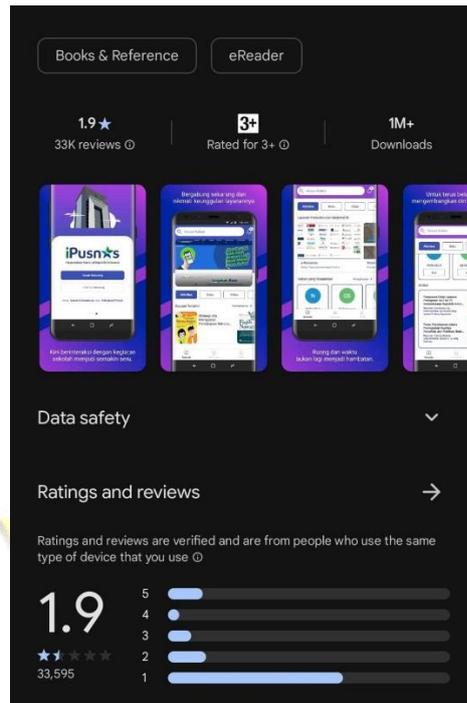
Penurunan yang paling signifikan terjadi pada bidang Membaca, yang dari skor tertinggi 402 pada 2009 turun drastis menjadi 359 pada tahun 2022. Hasil ini mencerminkan perlunya perhatian lebih terhadap kualitas pendidikan di Indonesia, khususnya dalam menjaga dan meningkatkan kompetensi literasi, numerasi, serta sains di kalangan pelajar. Penurunan ini mencerminkan kemunduran serius dalam kemampuan literasi masyarakat, padahal kemampuan membaca merupakan dasar penting bagi pemahaman di bidang akademik lainnya. Temuan ini menyoroti urgensi perbaikan kualitas pembelajaran literasi, perlunya strategi nasional yang lebih terarah untuk membangun budaya membaca sejak dini.

Rendahnya minat baca ini dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satu faktor utama rendahnya minat baca di Indonesia adalah kurangnya perpustakaan dan bacaan berkualitas yang dapat diakses oleh masyarakat. Rendahnya literasi yang masih terjadi di Indonesia menjadi masalah serius yang harus kita hadapi bersama. Rendahnya minat baca di Indonesia menyebabkan kualitas serta mutu pendidikan cenderung menurun. Di banyak daerah, terutama di wilayah pedesaan dan daerah terpencil, perpustakaan sangat terbatas atau bahkan tidak ada sama sekali. Kondisi ini membuat masyarakat, khususnya anak-anak dan pelajar, kesulitan untuk mendapatkan buku atau bahan bacaan yang mendukung perkembangan literasi mereka. Bahkan di kota-kota besar, meskipun ada perpustakaan, banyak di antaranya yang koleksi bukunya sudah usang dan tidak relevan dengan kebutuhan pembaca modern. Bacaan berkualitas yang dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan masih sangat jarang dijangkau oleh masyarakat luas. Tanpa akses yang memadai terhadap bahan bacaan yang berkualitas, sulit bagi masyarakat Indonesia untuk mengembangkan kebiasaan membaca yang sehat. Selain itu, kurangnya fasilitas perpustakaan yang memadai juga mengurangi minat masyarakat untuk berkunjung dan menjadikan membaca sebagai bagian dari kegiatan sehari-hari. Keadaan ini semakin memperburuk rendahnya tingkat literasi di Indonesia. Cara memberikan penekanan budaya literasi yang dapat digunakan untuk menarik minat generasi muda harus sesuai dengan zaman dan karakteristik generasi tersebut, yakni melalui promosi sosial media dan pemanfaatan teknologi internet. (Nurin Nabila dkk., 2023).

Salah satu platform yang mendukung inisiatif ini adalah Aplikasi Perpustakaan Digital Persembahan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Tahun 2016 PNRI meluncurkan aplikasi perpustakaan digital berbasis mobile. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan layanan peminjaman dan pembacaan buku secara digital bagi masyarakat luas. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia atau disingkat PNRI adalah suatu lembaga pemerintahan yang menyediakan layanan perpustakaan berstandar nasional, serta berperan menjadi perpustakaan pembina, sumber referensi penelitian, dan pusat jaringan semua perpustakaan di Indonesia. Dengan iPusnas, masyarakat dapat membaca berbagai buku berkualitas kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu datang ke perpustakaan

fisik dengan mengunduh aplikasi iPusnas melalui *Google Play Store* (<https://play.google.com/store/apps/details?id=mam.reader.ipusnas&hl=id>) atau *App Store* (<https://apps.apple.com/id/app/ipusnas/id1145654398?l=id>).

Meskipun iPusnas memiliki potensi besar dalam meningkatkan literasi masyarakat, efektivitasnya sangat bergantung pada pengalaman pengguna UX. Pengguna yang merasa nyaman dan mudah dalam mengakses fitur-fitur aplikasi cenderung lebih sering memanfaatkannya. Menurunnya jumlah tren pengguna baru aplikasi iPusnas berpengaruh terhadap penurunan pencapaian nilai target laporan LKIP Pujasintara PNRI (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia) 2020 – 2024 (Septiani & Budi, 2021). Hal tersebut berkaitan dengan nilai peringkat ulasan pengguna aplikasi di *Google Playstore* yang dinilai masih lebih rendah.



Gambar I- 2.  
Rating iPusnas di *play store*

Hal ini terlihat dari ratingnya di *Google Play Store* yang hanya mencapai 1.9 dari 5 bintang, berdasarkan lebih dari 33.000 ulasan. Angka ini sangat rendah untuk aplikasi layanan publik, terutama yang memiliki peran penting dalam mendukung literasi dan budaya baca masyarakat. Sebagian besar ulasan pengguna memberikan rating bintang satu, yang mengindikasikan adanya masalah besar dalam performa aplikasi, seperti bug, tampilan yang tidak ramah pengguna, atau kesulitan akses layanan. Ironisnya, di tengah penurunan kemampuan membaca siswa Indonesia menurut data PISA, iPusnas yang

seharusnya menjadi solusi justru belum mampu memberikan pengalaman yang baik bagi penggunanya. Hal ini menegaskan perlunya evaluasi menyeluruh dan peningkatan kualitas layanan digital oleh instansi terkait.

Nilai rating aplikasi di *Play Store* tidak ditampilkan dalam persentase, melainkan sebagai bintang dari 1 hingga 5. Rating ini dihitung berdasarkan rating terbaru dari ulasan pengguna, bukan rata-rata sepanjang waktu, kecuali jika aplikasi memiliki sangat sedikit rating. *Play Store* menggunakan sistem rating bintang dari 1 hingga 5, dengan 5 bintang mewakili rating tertinggi dan 1 bintang mewakili rating terendah. Permasalahan yang diangkat ini adalah rendahnya peringkat ulasan pengguna aplikasi iPusnas di *Google Playstore*. Meskipun iPusnas menawarkan berbagai fitur inovatif sebagai platform untuk mengakses e-Bookstore, e-Pustaka, membangun komunitas pembaca, dan berfungsi sebagai e-Reader, pengguna tidak memberikan ulasan yang tinggi (Okky Oktavia ddk, 2022). Oleh karena itu, analisis UX menjadi langkah penting untuk memahami sejauh mana aplikasi ini memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Pengalaman pengguna sangat penting bagi pembuat untuk diperhatikan untuk keseluruhan rancangan yang telah dirasakan oleh pengguna sebagai nilai faktor dari percakapan dan konteks dengan system atau produk yang termasuk pengaruh penggunaan dari sebuah sistem perangkat dari pengaruh *usability*, *usefulness*, dan termasuk dampak emosional terjadi ketika interaksi (Umar dkk., 2021).

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi UX adalah UEQ+. UEQ+ adalah kerangka kerja modular untuk pembuatan

kuesioner UX. Saat ini, tidak ada timbangan UEQ+ yang tersedia untuk memungkinkan pengukuran kualitas interaksi suara. Mengingat bahwa jenis interaksi ini semakin penting untuk penggunaan produk digital, ini merupakan batasan parah dari kemungkinan produk dan skenario penggunaan yang dapat dievaluasi menggunakan UEQ+(Salsabila dkk., 2023). Metode kuesioner, dengan melakukan pengujian secara langsung kepada responden menggunakan analisis secara subjektif menyebarkan kuesioner kepada responden menanyakan pendapat pengguna untuk mendapatkan gambaran tentang seberapa baik atau buruk suatu aplikasi. UEQ+ merupakan pengembangan dari metode UEQ klasik yang memungkinkan penyesuaian kategori dan skala pengukuran sesuai dengan konteks aplikasi yang diteliti. Dengan pendekatan ini, evaluasi UX dapat dilakukan secara lebih fleksibel, terarah, dan relevan dengan kebutuhan pengguna serta karakteristik aplikasi. Melalui analisis ini, diharapkan dapat ditemukan berbagai kekuatan dan kelemahan aplikasi iPusnas, juga akan memberikan wawasan mendalam tentang seberapa efektif aplikasi ini dalam memenuhi tujuan awalnya: menyediakan akses informasi yang mudah dan menyeluruh bagi masyarakat Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi UX pada aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas menggunakan metode UEQ+, dengan harapan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan aplikasi yang lebih ramah pengguna dan efektif.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berikut beberapa rumusan masalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi iPusnas menggunakan metode UEQ+?
2. Bagaimana hasil analisis UEQ+ dalam mengidentifikasi masalah UX pada aplikasi iPusnas?
3. Bagaimana kelemahan dalam desain antarmuka aplikasi iPusnas dapat diidentifikasi berdasarkan evaluasi menggunakan metode UEQ+?
4. Rekomendasi perbaikan apa yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis UEQ+ untuk meningkatkan kualitas UX pada aplikasi iPusnas, khususnya bagi anggota komunitas literasi yang tergabung dalam periode penelitian?

### 1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan agar analisis lebih terfokus, yaitu:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada aplikasi Perpustakaan Digital iPusnas yang dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
2. Pengumpulan data dilakukan secara eksklusif kepada pengguna aktif iPusnas yang tergabung dalam komunitas literasi online, seperti forum diskusi digital, media sosial X dalam periode Juni–Juli 2025.
3. Aspek yang dievaluasi pengalaman pengguna hanya mencakup beberapa variable, yaitu
  1. Variabel tidak terbatas pada jenis produk atau skenario khusus terdiri dari *Efficiency* (Efisiensi), *Usefulness* (Kegunaan), *Perspicuity* (Kejelasan), *Adaptability* (Adaptabilitas), *Dependability*

(Keandalan), *Intuitive use* (Penggunaan intuitif), *Stimulation* (Stimulasi), *Novelty* (Kebaruan), *Trust* (Kepercayaan), *Attractiveness* (Daya tarik).

2. Variabel untuk produk antar muka terdiri dari *Visual Aesthetics* (Keindahan Visual), *Clarity* (Kejelasan Tampilan), *Value* (Nilai).
4. Penelitian ini menggunakan metode UEQ+, yang mengumpulkan umpan balik langsung dari pengguna.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berikut beberapa tujuan utama, yaitu:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi iPusnas menggunakan metode UEQ+.
2. Menganalisis hasil UEQ+ dalam mengidentifikasi masalah UX pada aplikasi iPusnas.
3. Mengidentifikasi kelemahan dalam desain antarmuka aplikasi iPusnas berdasarkan evaluasi menggunakan metode UEQ+.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil analisis UEQ+ untuk meningkatkan kualitas UX pada aplikasi iPusnas, dengan fokus pada pengalaman anggota komunitas literasi yang tergabung dalam periode penelitian.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun praktis.

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Menambah wawasan dalam bidang *User Experience*, terutama dalam evaluasi aplikasi perpustakaan digital menggunakan metode UEQ+.
2. Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu di bidang desain antarmuka dan *usability*, khususnya pada layanan digital berbasis perpustakaan.
3. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin melakukan analisis serupa terhadap aplikasi layanan publik lainnya.
4. Mengembangkan pemahaman tentang bagaimana prinsip *usability* dapat memengaruhi efektivitas dan efisiensi penggunaan aplikasi digital.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

#### 1.5.2.1 Bagi Pengembang Aplikasi iPusnas

1. Memberikan informasi mengenai kelebihan dan kekurangan aplikasi berdasarkan evaluasi UX yang dilakukan.
2. Membantu dalam menyusun strategi pengembangan dan perbaikan desain antarmuka agar lebih ramah pengguna.

#### 1.5.2.2 Bagi Pengguna Aplikasi iPusnas

1. Meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan perpustakaan digital secara lebih efisien.

2. Membantu pengguna menemukan informasi lebih cepat melalui antarmuka yang lebih intuitif dan mudah digunakan.

#### 1.5.2.3 Bagi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI)

1. Mendukung peningkatan kualitas layanan digital yang disediakan oleh PNRI kepada masyarakat luas.
2. Membantu dalam meningkatkan jumlah pengguna dan tingkat keterlibatan masyarakat dalam memanfaatkan layanan perpustakaan digital.
3. Memperkuat peran PNRI dalam mendukung literasi digital dan penyebaran informasi secara lebih efektif.

