

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor kehidupan. Transformasi tersebut mendorong berbagai organisasi untuk menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas, aksesibilitas, efisiensi, dan keberlanjutan layanan mereka kepada masyarakat. Ini adalah bagian dari upaya mereka untuk memberikan layanan yang lebih berfokus pada kebutuhan pengguna (UN DESA, 2024). Meskipun demikian, keberadaan teknologi digital tidak dengan sendirinya menjamin bahwa suatu layanan akan memberikan manfaat secara optimal. Kualitas suatu sistem informasi juga dipengaruhi oleh kemampuannya dalam menyediakan interaksi yang mudah dipahami, mendukung penyelesaian tugas pengguna, serta memenuhi kebutuhan penggunaan dalam berbagai konteks. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi perlu mengintegrasikan prinsip *usability* sehingga pengguna dapat mencapai tujuan penggunaan dengan tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan sesuai dengan ISO 9241-11 (2018).

Transformasi digital yang terjadi secara global turut mendorong peningkatan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia. Berdasarkan Statistik Telekomunikasi Indonesia 2024 yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik, sebanyak 72,78% penduduk Indonesia telah mengakses internet pada tahun 2024. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa internet telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat serta membuka peluang yang semakin besar bagi pemanfaatan berbagai layanan berbasis digital (BPS, 2025). Perkembangan akses internet perlu diimbangi dengan kemampuan masyarakat dalam memahami dan menggunakan informasi digital. Hal tersebut menjadi tantangan karena tingkat *literasi* masyarakat Indonesia masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil *Programme for International Student Assessment 2022*, Indonesia memperoleh skor *literasi* membaca 359 dan masih berada di bawah rata-rata negara *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2023).

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi perlu dirancang agar mudah dipahami oleh pengguna dengan tingkat kemampuan *literasi* yang beragam.

Dalam upaya meningkatkan *literasi* masyarakat di tengah perkembangan transformasi digital, perpustakaan memiliki peran yang strategis sebagai penyedia informasi dan sarana pembelajaran bagi berbagai kelompok pengguna. Sebagai pusat informasi, perpustakaan menyediakan akses terhadap pengetahuan, mendukung pembelajaran sepanjang hayat, serta terus beradaptasi dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan kemajuan teknologi (IFLA & UNESCO, 2022). Sejalan dengan perkembangan tersebut, perpustakaan tidak lagi hanya memberikan layanan secara konvensional, tetapi juga mengembangkan layanan berbasis digital melalui pemanfaatan sistem informasi agar informasi dan layanan perpustakaan dapat diakses secara lebih mudah, cepat, dan fleksibel. Selain itu, salah satu misi perpustakaan adalah mendukung kegiatan *literasi*, membangun kebiasaan membaca sejak usia dini, serta menyediakan layanan secara langsung maupun melalui teknologi digital sehingga mampu menjangkau kebutuhan masyarakat secara lebih luas (IFLA & UNESCO, 2022). Dengan demikian, pengembangan sistem informasi menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna yang terus berkembang.

Dalam penerapannya, pengembangan sistem informasi perpustakaan diwujudkan melalui berbagai bentuk layanan yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan penggunanya. Salah satu implementasinya adalah sistem informasi pada perpustakaan ramah anak yang dirancang untuk mendukung akses informasi, koleksi, serta berbagai layanan perpustakaan dalam lingkungan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan anak sebagai pengguna utama (Latifah et al., 2024). Selain melayani anak, sistem informasi pada perpustakaan ramah anak juga dirancang agar dapat dimanfaatkan oleh orang tua, guru, serta masyarakat umum yang memanfaatkan layanan perpustakaan. Oleh karena itu, sistem informasi yang dikembangkan harus mampu menyajikan informasi dan layanan secara sederhana, mudah dipahami, mudah diakses, serta dapat digunakan oleh pengguna dengan

karakteristik yang beragam (IFLA & UNESCO, 2022). Penyediaan sistem informasi yang memperhatikan keberagaman karakteristik pengguna tersebut diharapkan dapat mendukung kualitas layanan perpustakaan sekaligus meningkatkan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan perpustakaan (Latifah et al., 2024).

Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Awilarangan merupakan salah satu perpustakaan ramah anak yang berlokasi di Kampung Awilarangan, Desa Mekarmukti, Kecamatan Cihampelas, Kabupaten Bandung Barat. TBM Awilarangan dikelola oleh komunitas *literasi* di bawah naungan Yayasan Jejak Literasi Merajut Asa (JELITA) serta didukung melalui Program Relawan *Literasi* Masyarakat (RELIMA) dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, TBM Awilarangan mengembangkan Sistem Informasi Perpustakaan Ramah Anak (SINTALA) berbasis *web* untuk mendukung digitalisasi layanan perpustakaan serta mempermudah akses informasi bagi pengguna. *Website* SINTALA dapat diakses melalui alamat <https://sintala.gt.tc> sebagai media layanan digital perpustakaan. Website ini menyediakan berbagai layanan, antara lain informasi perpustakaan, katalog koleksi buku, detail buku, dan informasi kegiatan yang dapat diakses oleh masyarakat secara daring. Untuk memberikan gambaran mengenai sistem yang menjadi fokus penelitian, tampilan halaman utama *Website* SINTALA ditunjukkan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Halaman Utama *Website* SINTALA

Pengembangan SINTALA merupakan bagian dari transformasi layanan perpustakaan yang bertujuan meningkatkan efektivitas penyampaian informasi serta menyediakan layanan digital yang mudah diakses oleh berbagai kelompok pengguna, termasuk anak sebagai pengguna utama, orang tua atau pendamping, serta masyarakat umum. Namun, keberhasilan implementasi suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur, tetapi juga oleh kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan, harapan, dan memberikan pengalaman penggunaan yang baik kepada penggunanya. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi *usability* untuk mengetahui sejauh mana SINTALA mampu digunakan secara efektif, efisien, dan memuaskan oleh pengguna sesuai dengan tujuan pengembangannya.

Hingga saat ini, belum pernah dilakukan evaluasi secara sistematis terhadap tingkat *usability* SINTALA, sehingga belum diketahui sejauh mana sistem tersebut mampu digunakan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada pengguna sesuai dengan prinsip *usability* yang ditetapkan dalam ISO 9241-11 (2018). Kondisi tersebut menunjukkan perlunya dilakukan evaluasi *usability* untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas penggunaan sistem serta mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan. Hasil evaluasi tersebut diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan SINTALA agar mampu memberikan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa evaluasi *usability* merupakan tahapan penting dalam pengembangan sistem informasi berbasis *web*, termasuk sistem informasi perpustakaan. Penelitian Saragih dan Sayekti (2024) pada *Online Public Access Catalog* (OPAC) Perpustakaan UIN Sumatera Utara memperoleh skor *System Usability Scale* sebesar 62,3 yang menunjukkan bahwa *usability* sistem informasi perpustakaan berbasis *web* berada pada kategori cukup (OK), dengan permasalahan utama pada aspek navigasi dan kejelasan informasi. Selanjutnya, penelitian Romadoni et al. (2025) menunjukkan bahwa sistem informasi perpustakaan berbasis *web* memperoleh kategori *Good* dan *Acceptable*, meskipun masih terdapat beberapa aspek layanan yang perlu disempurnakan. Sementara itu, Adellia dan Purwaningtyas (2026) menjelaskan bahwa evaluasi

usability pada layanan cerdas perpustakaan dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek antarmuka dan fungsionalitas yang perlu dikembangkan agar kualitas layanan semakin sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan penelitian tersebut, metode *System Usability Scale* telah banyak digunakan untuk mengukur tingkat *usability* sistem informasi. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada penyajian skor *usability* secara keseluruhan, sedangkan analisis setiap item pernyataan *System Usability Scale* sebagai dasar untuk mengidentifikasi aspek prioritas perbaikan masih belum banyak dilakukan. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak membahas sistem informasi perpustakaan perguruan tinggi, OPAC, maupun layanan digital pada lingkungan pendidikan dan publik. Berdasarkan kajian literatur yang dilakukan, penelitian mengenai evaluasi *usability* Sistem Informasi Perpustakaan Ramah Anak (SINTALA) pada Taman Bacaan Masyarakat (TBM), khususnya TBM Awilarangan, belum ditemukan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian dari aspek objek penelitian dan pendekatan analisis.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi *usability* Sistem Informasi Perpustakaan Ramah Anak (SINTALA) menggunakan metode *System Usability Scale*. Kebaruan penelitian ini tidak hanya terletak pada penerapan metode *System Usability Scale* pada SINTALA di TBM Awilarangan yang belum pernah dievaluasi sebelumnya, tetapi juga pada analisis setiap item pernyataan *System Usability Scale* sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan sistem. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menghasilkan nilai *usability* secara keseluruhan, tetapi juga memberikan informasi mengenai aspek yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan pengalaman pengguna.

Metode *System Usability Scale* dipilih karena merupakan salah satu instrumen evaluasi *usability* yang sederhana, tervalidasi, dan telah digunakan secara luas dalam berbagai penelitian sistem informasi sehingga mampu menghasilkan pengukuran *usability* yang konsisten (Brooke, 1996). Selain memiliki instrumen yang ringkas dan mudah dipahami oleh responden dengan berbagai karakteristik,

metode ini juga menghasilkan skor yang mudah dipahami melalui kategori *Acceptability Range*, *Grade Scale*, dan *Adjective Rating* (Bangor et al., 2009). Penggunaan *System Usability Scale* juga sejalan dengan konsep *usability* menurut ISO 9241-11 (2018) yang menekankan aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem. Oleh karena itu, metode ini dinilai sesuai untuk mengevaluasi *usability* SINTALA sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan layanan perpustakaan berbasis *digital*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang menjadi dasar dilaksanakannya penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Perpustakaan Ramah Anak (SINTALA) telah dikembangkan sebagai media informasi layanan perpustakaan berbasis web di Taman Bacaan Masyarakat (TBM) Awilarangan, namun belum pernah dilakukan evaluasi *usability* secara menyeluruh menggunakan metode *System Usability Scale*.
2. Belum diketahui tingkat *usability* SINTALA berdasarkan pengalaman pengguna setelah menggunakan sistem, sehingga kualitas kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap sistem belum dapat diukur secara objektif.
3. Belum diketahui aspek-aspek *usability* yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan hasil evaluasi setiap butir pernyataan pada instrumen *System Usability Scale*.
4. Belum tersedia rekomendasi perbaikan SINTALA yang disusun berdasarkan hasil evaluasi *usability* sehingga perbaikan sistem belum memiliki dasar perbaikan yang berdasarkan hasil pengalaman pengguna.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat *usability* Sistem Informasi Perpustakaan Ramah Anak (SINTALA) berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *System*

Usability Scale ?

2. Bagaimana hasil analisis setiap item pernyataan *System Usability Scale* sebagai dasar penyusunan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan *usability* SINTALA?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat *usability* Sistem Informasi Perpustakaan Ramah Anak (SINTALA) berdasarkan hasil pengukuran menggunakan metode *System Usability Scale*.
2. Menganalisis hasil evaluasi *usability* berdasarkan setiap item pernyataan *System Usability Scale* serta menyusun rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan *usability* Sistem Informasi Perpustakaan Ramah Anak (SINTALA).

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian fokus dan tidak melebar, batasan masalah ditetapkan untuk memperjelas ruang lingkup evaluasi. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini berfokus pada evaluasi *usability* Sistem Informasi Perpustakaan Ramah Anak (SINTALA) dan tidak membahas aspek lain seperti keamanan sistem (*security*), performa sistem (*performance*), maupun kualitas perangkat lunak selain *usability*.
2. Metode evaluasi yang digunakan adalah *System Usability Scale* yang terdiri dari sepuluh item pernyataan *terstandarisasi*, tanpa menggunakan metode evaluasi *usability* lain sebagai pembandingan.
3. Responden penelitian dibatasi pada masyarakat yang memenuhi kriteria penelitian, yaitu berdomisili di Kabupaten Bandung Barat, berusia minimal 8 tahun, bersedia mencoba menggunakan SINTALA sesuai skenario penggunaan yang diberikan, bersedia menjadi responden, serta mengisi kuesioner secara lengkap.

4. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner daring melalui Google Form yang memuat data karakteristik responden, instrumen *System Usability Scale*, serta pertanyaan esai sebagai data pendukung.
5. Pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan aplikasi pendukung analisis data yang dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman *Python*. Aplikasi tersebut digunakan untuk membantu proses pengolahan data kuesioner, analisis statistik deskriptif, uji kualitas instrumen, serta perhitungan skor *System Usability Scale*. Hasil analisis kemudian digunakan oleh peneliti sebagai dasar dalam menyusun pembahasan dan rekomendasi penelitian.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat dari sisi teori, metode, dan praktik. Manfaat tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmiah di bidang sistem informasi, khususnya yang berkaitan dengan evaluasi *usability* pada sistem informasi perpustakaan berbasis *web* menggunakan metode *System Usability Scale*. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji *usability* sistem informasi dengan karakteristik pengguna yang beragam.

2. Manfaat Metodologis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan metode *System Usability Scale* sebagai instrumen evaluasi *usability* pada sistem informasi perpustakaan berbasis *web*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penyusunan tahapan evaluasi *usability*, mulai dari penentuan responden, pelaksanaan skenario tugas (*task scenario*), pengumpulan data menggunakan kuesioner *System Usability Scale*, hingga proses analisis dan interpretasi hasil pengukuran *usability*. Dengan demikian, penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi peneliti lain yang akan menerapkan metode *System Usability Scale* pada objek penelitian yang serupa.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai tingkat

usability website Sistem Informasi Perpustakaan Ramah Anak (SINTALA) berdasarkan pengalaman pengguna setelah menggunakan sistem. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola TBM Awilarangan dalam mengidentifikasi kelebihan serta aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki sehingga sistem dapat dilakukan secara lebih terarah dan berkelanjutan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembang sistem informasi maupun institusi yang ingin mengevaluasi kualitas *usability* sistem informasi berbasis *web* menggunakan metode *System Usability Scale* sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas layanan digital kepada pengguna.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan menjelaskan urutan pembahasan skripsi agar alur penelitian mudah dipahami. Susunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penelitian sebagai dasar dilaksanakannya penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Keseluruhan pembahasan pada bab ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai permasalahan yang diteliti, ruang lingkup penelitian, tujuan yang ingin dicapai, serta arah pembahasan dalam setiap bab pada skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Bab ini memuat tinjauan pustaka, landasan teori, dan kerangka pemikiran yang menjadi dasar dalam pelaksanaan penelitian. Tinjauan pustaka disajikan dalam bentuk *State of the Art* untuk mengidentifikasi perkembangan penelitian, *research gap*, dan posisi penelitian. Landasan teori meliputi konsep sistem informasi, website, perpustakaan ramah anak dan Taman Bacaan Masyarakat, *Human Computer Interaction*, *usability*, *System Usability Scale*, Skala Likert, populasi, sampel, dan teknik sampling, serta penggunaan Python sebagai alat bantu analisis data. Selanjutnya, kerangka pemikiran disusun sebagai landasan konseptual yang menghubungkan teori dengan pelaksanaan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Pembahasan meliputi pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, populasi, sampel, dan teknik sampling, instrumen penelitian, prosedur pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta alur penelitian. Seluruh tahapan tersebut disusun secara sistematis sebagai dasar dalam menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari pengolahan dan analisis data menggunakan metode *System Usability Scale*. Pembahasan meliputi karakteristik responden, hasil uji kualitas instrumen, perhitungan dan interpretasi skor *System Usability Scale*, analisis setiap item pernyataan, serta penyusunan rekomendasi perbaikan sistem berdasarkan temuan penelitian. Hasil penelitian kemudian dibahas dengan mengaitkannya pada teori dan penelitian terdahulu untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan yang disusun berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban atas rumusan masalah yang telah ditetapkan. Selain itu, bab ini juga menyajikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan *Website* SINTALA maupun sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat seluruh sumber rujukan yang digunakan dalam penyusunan skripsi.