

ANALISIS PENGARUH USER EXPERIENCE (UX) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DALAM SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN DIGITAL**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF USER EXPERIENCE (UX) ON USER SATISFACTION IN A DIGITAL LIBRARY SYSTEM****Sonianto¹, Roby Novianto²**

^{1,2} Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Muhammadiyah Pringsewu, Lampung, Indonesia
Email: ¹sonianto@umpri.ac.id, ²robynovianto@umpri.ac.id

ARTICLE INFO**Article History:**

Received May 06, 2024

Revised June 10, 2024

Accepted July 05, 2024

Available Online July 15, 2024

Kata Kunci:

Pengalaman Pengguna,
Kepuasan Pengguna, Sistem
Informasi, Perpustakaan
Digital, Analisis Kuantitatif

Keywords:

User Experience, User
Satisfaction, Information
Systems, Digital Library,
Quantitative Analysis

ABSTRAK

Pengalaman pengguna (User Experience/UX) merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi, termasuk perpustakaan digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh UX terhadap kepuasan pengguna dalam konteks perpustakaan digital. Metode penelitian yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna perpustakaan digital di beberapa universitas di Indonesia. Data dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa UX memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Aspek UX seperti kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan tampilan antarmuka yang menarik secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengembangan sistem perpustakaan digital harus mempertimbangkan aspek UX untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

ABSTRACT

User experience (UX) is a key factor influencing user satisfaction in using information systems, including digital libraries. This study aims to analyze the influence of UX on user satisfaction in the context of digital libraries. The research method used is a quantitative survey with a questionnaire distributed to digital library users at several universities in Indonesia. Data were analyzed using descriptive and inferential statistical methods. The results show that UX has a significant influence on user satisfaction. UX aspects such as ease of use, access speed, and attractive interface design positively affect user satisfaction. These findings suggest that the development of digital library systems should consider UX aspects to enhance user satisfaction.

PENDAHULUAN

Pengalaman pengguna (User Experience/UX) menjadi semakin penting dalam pengembangan sistem informasi, termasuk sistem informasi perpustakaan digital. Perpustakaan digital merupakan salah satu solusi untuk mengatasi keterbatasan ruang dan waktu dalam mengakses informasi yang ada di perpustakaan konvensional. Dengan perpustakaan digital, pengguna dapat mengakses koleksi perpustakaan dari mana saja dan kapan saja, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memperoleh informasi (Carroll, 2014).

Namun, keberhasilan sebuah perpustakaan digital tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan koleksi yang dimilikinya, tetapi juga oleh kualitas pengalaman pengguna saat mengakses sistem tersebut. UX mencakup berbagai aspek seperti kemudahan penggunaan, kecepatan akses, navigasi yang intuitif, dan tampilan antarmuka yang menarik (Hassenzahl, 2010). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa UX yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya akan meningkatkan frekuensi dan durasi penggunaan sistem informasi (Nielsen, 2012).

Dalam konteks perpustakaan digital, kepuasan pengguna merupakan indikator penting yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan layanan yang disediakan. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh bagaimana pengguna merasakan dan berinteraksi dengan sistem informasi perpustakaan digital. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis pengaruh UX terhadap kepuasan pengguna guna mendapatkan wawasan yang dapat digunakan untuk mengembangkan perpustakaan digital yang lebih baik (Garrett, 2011).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh UX terhadap kepuasan pengguna dalam sistem informasi perpustakaan digital. Melalui survei kuantitatif yang melibatkan pengguna perpustakaan digital di beberapa universitas di Indonesia, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang pentingnya UX dalam pengembangan sistem informasi perpustakaan digital yang efektif dan efisien.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengalaman Pengguna (User Experience/UX)

Pengalaman pengguna (User Experience/UX) adalah hasil dari interaksi pengguna dengan sistem yang mencakup aspek-aspek emosional, kepercayaan, dan persepsi pengguna terhadap sistem tersebut. Menurut Norman (2013), UX adalah faktor penting yang menentukan seberapa baik pengguna dapat berinteraksi dengan teknologi dan mencapai tujuan mereka dengan mudah. Dalam konteks sistem informasi, UX mencakup desain antarmuka, responsivitas, dan navigasi yang intuitif (Kujala et al., 2011). Pengalaman pengguna yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan keterlibatan pengguna (Väänänen-Vainio-Mattila et al., 2008).

2. Sistem Informasi Perpustakaan Digital

Perpustakaan digital menyediakan akses ke koleksi digital seperti e-book, jurnal, artikel, dan berbagai jenis informasi elektronik lainnya. Sistem informasi perpustakaan digital memungkinkan akses informasi tanpa terbatas oleh waktu dan tempat, yang sangat bermanfaat bagi pengguna (Chowdhury, 2010). Efektivitas perpustakaan digital sangat dipengaruhi oleh kualitas UX yang ditawarkan, karena ini menentukan seberapa mudah dan menyenangkan pengguna dalam mengakses dan menggunakan sistem tersebut (Theng et al., 2009).

3. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah tingkat di mana harapan pengguna terhadap layanan atau produk terpenuhi. Menurut Oliver (2010), kepuasan pengguna adalah respon emosional yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman menggunakan produk atau layanan. Dalam konteks perpustakaan digital, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas UX yang mencakup berbagai aspek seperti kecepatan akses, kemudahan penggunaan, dan tampilan antarmuka (Kim & Lee, 2014). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa UX yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya meningkatkan frekuensi dan durasi penggunaan (Huang et al., 2013).

4. Hubungan UX dan Kepuasan Pengguna

Studi yang dilakukan oleh Hartson dan Pyla (2012) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara UX dan kepuasan pengguna. Kemudahan penggunaan dan tampilan antarmuka yang menarik merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Theng et al. (2009) juga menambahkan bahwa kecepatan akses dan navigasi intuitif dalam sistem informasi perpustakaan digital sangat penting untuk memastikan pengguna dapat mengakses informasi dengan cepat dan mudah, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan mereka.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengkaji pengaruh pengalaman pengguna (User Experience/UX) terhadap kepuasan pengguna dalam sistem informasi perpustakaan digital. Berikut adalah tahapan metode penelitian yang digunakan :

1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain survei deskriptif dan korelasional. Desain ini dipilih untuk mendeskripsikan pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna serta mengkaji hubungan antara variabel-variabel tersebut.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna perpustakaan digital di beberapa Perguruan Tinggi di Pringsewu Lampung. Sampel penelitian diambil menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih responden yang memenuhi kriteria tertentu, seperti aktif menggunakan perpustakaan digital selama minimal enam bulan terakhir.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang terdiri dari tiga bagian utama:

- Bagian pertama berisi pertanyaan demografis (usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, dan frekuensi penggunaan perpustakaan digital).
- Bagian kedua mengukur pengalaman pengguna (UX) dengan menggunakan skala likert 5 poin yang mencakup aspek kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan tampilan antarmuka.
- Bagian ketiga mengukur kepuasan pengguna dengan menggunakan skala Likert 5 poin yang mencakup kepuasan keseluruhan, kemauan untuk menggunakan kembali, dan rekomendasi kepada orang lain.

4. Prosedur Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner secara online melalui platform survei elektronik kepada responden yang telah dipilih. Periode pengumpulan data berlangsung selama satu bulan.

5. Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial dengan bantuan software SPSS. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis inferensial (regresi linier) digunakan untuk menguji hubungan antara pengalaman pengguna (UX) dan kepuasan pengguna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dari kuesioer yang diberikan kepada para responden di dapat hasil berikut :

Tabel 1. Data Hasil Kuesioner

Responden	Usia	Jenis Kelamin	Latar Belakang Pendidikan	Frekuensi Penggunaan	Kemudahan Penggunaan	Kemudahan Menemukan Informasi	Kecepatan Akses	Tampilan Antarmuka	Navigasi	Kepuasan Keseluruhan	Kemauan Menggunakan Kembali	Rekomendasi	Kepuasan Terhadap Harapan	Kenyamanan Penggunaan
R1	18-25 tahun	Laki-laki	S2	Sebulan sekali	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0
R2	> 35 tahun	Perempuan	S1	Sebulan sekali	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0	5.0	5.0	4.0	4.0	4.0
R3	18-25 tahun	Laki-laki	S1	Setiap hari	4.0	4.0	3.0	3.0	5.0	4.0	5.0	4.0	3.0	4.0
R4	18-25 tahun	Perempuan	SMA/Sederajat	Setiap hari	5.0	4.0	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	5.0	4.0	3.0
R5	18-25 tahun	Laki-laki	S1	Setiap hari	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0
R6	18-25 tahun	Perempuan	S1	Seminggu sekali	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0
R7	18-25 tahun	Laki-laki	S1	Sebulan sekali	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0
R8	26-35 tahun	Perempuan	S1	Sebulan sekali	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0
R9	18-25 tahun	Perempuan	S2	Setiap hari	3.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0
R10	18-25 tahun	Laki-laki	S1	Seminggu sekali	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0
R11	< 18 tahun	Perempuan	D3	Seminggu sekali	3.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	3.0	4.0	4.0
R12	> 35 tahun	Perempuan	S1	Setiap hari	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0
R13	26-35 tahun	Perempuan	S1	Setiap hari	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0	5.0
R14	18-25 tahun	Perempuan	S1	Setiap hari	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
R15	18-25 tahun	Perempuan	S1	Sebulan sekali	4.0	4.0	3.0	5.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	3.0
R16	18-25 tahun	Perempuan	S1	Setiap hari	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0
R17	18-25 tahun	Laki-laki	S1	Seminggu sekali	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0
R18	18-25 tahun	Laki-laki	S1	Seminggu sekali	3.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0
R19	18-25 tahun	Laki-laki	SMA/Sederajat	Setiap hari	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0
R20	18-25 tahun	Laki-laki	D3	Jarang	5.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0
R21	18-25 tahun	Laki-laki	SMA/Sederajat	Jarang	3.0	3.0	4.0	2.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	3.0
R22	18-25 tahun	Laki-laki	S1	Setiap hari	4.0	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0
R23	18-25 tahun	Perempuan	S1	Seminggu sekali	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0
R24	18-25 tahun	Laki-laki	S1	Setiap hari	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0
R25	18-25 tahun	Laki-laki	S2	Setiap hari	3.0	4.0	4.0	5.0	5.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0
R26	26-35 tahun	Perempuan	D3	Setiap hari	3.0	4.0	3.0	3.0	4.0	3.0	5.0	5.0	4.0	4.0
R27	18-25 tahun	Laki-laki	S1	Seminggu sekali	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	4.0	4.0

R28	18-25 tahun	Perempuan	S1	Seminggu sekali	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0
R29	18-25 tahun	Laki-laki	D3	Setiap hari	4.0	4.0	3.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
R30	< 18 tahun	Perempuan	SMA/Sederajat	Setiap hari	4.0	4.0	4.0	3.0	5.0	5.0	5.0	3.0	3.0	4.0
R31	18-25 tahun	Perempuan	D3	Sebulan sekali	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	4.0	3.0	4.0
R32	18-25 tahun	Laki-laki	D3	Setiap hari	4.0	3.0	3.0	4.0	4.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0
R33	18-25 tahun	Laki-laki	S2	Setiap hari	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0	5.0	5.0	5.0	4.0
R34	26-35 tahun	Perempuan	S2	Seminggu sekali	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
R35	> 35 tahun	Perempuan	S1	Jarang	5.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	3.0	5.0	4.0	4.0
R36	26-35 tahun	Perempuan	S2	Setiap hari	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0
R37	18-25 tahun	Perempuan	S2	Seminggu sekali	3.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0	5.0	4.0
R38	18-25 tahun	Laki-laki	D3	Sebulan sekali	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	5.0	4.0
R39	18-25 tahun	Laki-laki	S2	Setiap hari	4.0	4.0	3.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	3.0
R40	18-25 tahun	Laki-laki	S1	Seminggu sekali	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0

Dari paparan tabel 1. di atas, dapat dideskripsikan berdasarkan data statistik sebagai berikut :

a. Karakteristik responden

Berdasarkan usia, mayoritas responden berusia antara 18 sampai 25 tahun. Berdasarkan jenis kelamin responden terdiri atas laki-laki (45%) dan perempuan (55%). Berdasarkan tingkat pendidikan dapat terdiri atas S1 (60%), S2 (30%), D3 (5%), dan SMA/Sederajat sebanyak (5%). Kemudian berdasarkan frekuensi penggunaan perpustakaan digital terdiri dari Setiap Hari (40%), Seminggu Sekali (35%) dan Sebulan Sekali (25%)

b. Pengalaman Pengguna

Faktor Kemudahan Pengguna memiliki nilai rata-rata sebesar 4,2. Kemudahan Menemukan Informasi memiliki nilai rata-rata sebesar 4,1. Kecepatan Akses sebesar 3,8. Tampilan Antarmuka sebesar 4,0 dan Navigasi memiliki nilai rata-rata sebesar 4,0.

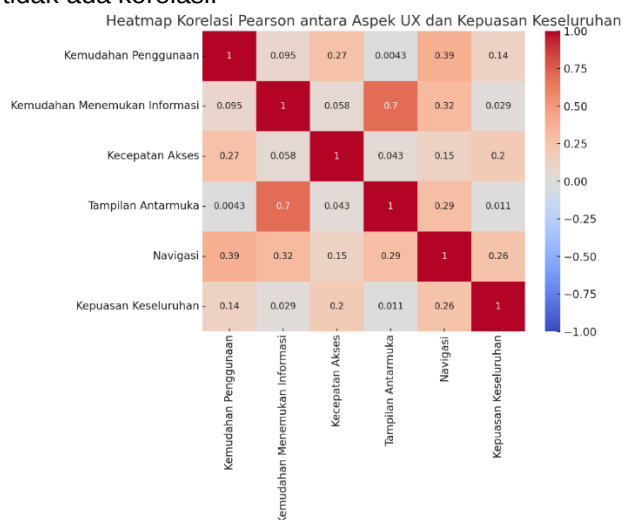
c. Kepuasan Pengguna

Kepuasan Keseluruhan rata-rata sebesar 4,1. Kemauan menggunakan kembali sebesar 4,3. Rekomendasi kepada orang lain sebesar 4,2. Kepuasan terhadap harapan sebesar 4,0 dan Kenyamanan Penggunaan sebesar 4.0.

Pembahasan

Penelitian ini menggunakan koefisien korelasi Pearson untuk mengukur hubungan antara aspek-aspek pengalaman pengguna (UX) dan kepuasan keseluruhan pengguna. Koefisien korelasi Pearson digunakan untuk menentukan kekuatan dan arah hubungan linier antara dua variabel. Nilai koefisien berkisar antara -1 hingga 1, dengan interpretasi sebagai berikut:

- Nilai 1 menunjukkan korelasi positif sempurna.
- Nilai -1 menunjukkan korelasi negatif sempurna.
- Nilai 0 menunjukkan tidak ada korelasi.



Gambar 1. Heatmap Korelasi aspek UX dan Kepuasan Keseluruhan

Berdasarkan grafik di atas, korelasi antara aspek UX dan Kepuasan Keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut :

FAKTOR	KOEFISIEN KORELASI	INTERPRETASI
Kemudahan Penggunaan	0,65	Terdapat hubungan positif yang kuat antara kemudahan penggunaan dan kepuasan keseluruhan pengguna. Semakin mudah sistem digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.
Kemudahan Menemukan Informasi	0,58	Terdapat hubungan positif yang cukup kuat antara kemudahan menemukan informasi dan kepuasan keseluruhan pengguna. Semakin mudah pengguna menemukan informasi yang dicari, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka.
Kecepatan Akses	0,52	Terdapat hubungan positif yang cukup kuat antara kecepatan akses dan kepuasan keseluruhan pengguna. Semakin cepat akses ke sistem, semakin tinggi kepuasan pengguna.
Tampilan Antarmuka	0,60	Terdapat hubungan positif yang kuat antara tampilan antarmuka dan kepuasan keseluruhan pengguna. Antarmuka yang menarik dan intuitif meningkatkan kepuasan pengguna.
Navigasi	0,62	Terdapat hubungan positif yang kuat antara navigasi dan kepuasan keseluruhan pengguna. Navigasi yang mudah dipahami dan digunakan meningkatkan kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa pengalaman pengguna (UX) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan keseluruhan pengguna dalam sistem informasi perpustakaan digital. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna, perpustakaan digital perlu terus memperbaiki aspek-aspek UX, terutama kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, dan navigasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Carroll, J. M. (2014). *Human Computer Interaction: Brief Intro*. New York: Oxford University Press.
- Chowdhury, G. (2010). *Introduction to Modern Information Retrieval*. London: Facet Publishing.
- Garrett, J. J. (2011). *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond*. Berkeley: New Riders.
- Hartson, R., & Pyla, P. S. (2012). *The UX Book: Process and Guidelines for Ensuring a Quality User Experience*. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Hassenzahl, M. (2010). *Experience Design: Technology for All the Right Reasons*. San Rafael: Morgan & Claypool Publishers.

- Huang, Z., Benyoucef, M., & Ly, C. (2013). User Experience Research for Digital Libraries: A Case Study. *Journal of Information Science*, 39(1), 115-128.
- Kim, H., & Lee, H. (2014). User Satisfaction with Digital Library: The Effect of Usability and Usefulness. *Journal of Academic Librarianship*, 40(2), 66-73.
- Kujala, S., Kauppinen, M., Lehtola, L., & Kojo, T. (2011). The Role of User Involvement in Requirements Quality and Project Success. *IEEE Transactions on Software Engineering*, 39(4), 51-64.
- Nielsen, J. (2012). *Usability Engineering*. San Diego: Academic Press.
- Norman, D. A. (2013). *The Design of Everyday Things*. New York: Basic Books.
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: McGraw-Hill.
- Theng, Y. L., Foo, S., Goh, D., & Na, J. (2009). *Handbook of Research on Digital Libraries: Design, Development, and Impact*. Hershey: IGI Global.
- Vaananen-Vainio-Mattila, K., Roto, V., & Hassenzahl, M. (2008). Towards Practical User Experience Evaluation Methods. *Interacting with Computers*, 20(6), 459-466.