



Identification of User Experience Concepts on the Library *Website* Service of Muhammadiyah University of North Sumatra Using the Frank Y. Guo Method

Identifikasi Konsep *User Experience* pada Layanan *Website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Menggunakan Metode Frank Y. Guo

Siti Ma'rifah*, Anis Masruri, Kartika Puspita Sari
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Indonesia)
sitimarifahlubis@gmail.com

Received July 2023

Accepted December 2023

Abstract

This study aims to understand how user experience (UX) is implemented on the *website* of the Muhammadiyah University of North Sumatra Library (UMSU). The research method used is the qualitative descriptive method developed by Frank Y Guo. This method includes four main elements: value, ease of use, adaptability, and satisfaction. Data was collected through interviews and literature studies to provide a deep and rich description of how users interact and respond to the *website*. The results of the study show that the library's *website* has succeeded in providing a positive user experience. The features and content provided on the *website* have fulfilled the product function and have been well adapted to meet user information needs. In addition, accessibility is an important factor in UX. Innovative visual design and easy-to-understand content also make this *website* attractive to users, encouraging them to continue using it.

Keywords – User experience, UMSU library *website*, Frank Y. Guo method

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pengalaman pengguna atau *user experience* (UX) diimplementasikan pada *website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif yang dikembangkan oleh Frank Y Guo. Metode ini mencakup empat elemen utama: nilai, kemudahan penggunaan, adaptabilitas, dan keteringinan. Data dikumpulkan melalui wawancara dan studi kepustakaan untuk memberikan gambaran yang mendalam dan kaya tentang bagaimana pengguna berinteraksi dan merespons *website*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *website* perpustakaan telah berhasil memberikan *user experience* yang positif. Fitur dan konten yang disediakan di *website* telah memenuhi fungsi produk dan telah disesuaikan dengan baik untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Selain itu, aksesibilitas menjadi faktor penting dalam UX. Desain visual yang inovatif dan konten yang mudah dipahami juga menjadikan *website* ini menarik untuk pengguna, mendorong mereka untuk terus menggunakannya.

Kata kunci – *User experience*, *website* perpustakaan UMSU, metode Frank Y. Guo

How to cite this article:

Ma'rifah, S., Masruri, A., & Sari, K. P. (2023). Identifikasi Konsep *User Experience* pada Layanan *Website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Menggunakan Metode Frank Y. Guo. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(3), 56–62.

<https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i3.69>

A. Pendahuluan

Perpustakaan adalah pusat informasi yang bertanggung jawab menyediakan koleksi terbaru dan relevan untuk berbagai keperluan seperti penelitian, pendidikan, informasi, pelestarian, dan hiburan. Tujuan utama perpustakaan adalah memastikan pengguna dapat mengakses dan memanfaatkan sumber daya tersebut secara efektif dan efisien (Awory dan Nurizzati, 2023). Oleh karena itu, kemajuan teknologi layanan perpustakaan akademik menjadi titik akses penting menuju pusat informasi suatu instansi. Perpustakaan bukan lagi hanya bangunan fisik dengan bahan cetak.

Di era modern, *database* telah memudahkan pengambilan dan akses informasi, salah satunya melalui *website*. *Website* perpustakaan memfasilitasi penemuan dan distribusi materi konten yang lebih luas. Perpustakaan universitas telah mengadopsi budaya yang mendorong pembelajaran dan penelitian unggul melalui teknologi inovatif. Namun, terkadang beberapa konten yang disediakan dapat tersembunyi di dalam situs karena desain web yang sulit dimengerti oleh pengguna. Oleh karena itu, penting untuk mendesain *website* perpustakaan dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna. Saat membangun sistem perpustakaan, informasi mengenai *User Experience* (UX) atau pengalaman pengguna sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna. Situs web yang berfokus pada UX dapat menawarkan pengalaman mendalam kepada pengguna dengan konten dan fitur yang jelas dan mudah dipahami. UX juga menjadi semakin dikenal di bidang perpustakaan seiring dengan peningkatan penggunaan teknologi dan komputer dalam pelayanan perpustakaan.

User Experience (UX) adalah persepsi seseorang yang timbul dari atau melalui penggunaan sistem layanan. Menurut Winter (2015), UX adalah tentang bagaimana perasaan seseorang bereaksi terhadap setiap interaksi yang mereka temui saat menggunakannya. Sebuah produk dan fitur harus sesuai dan kompatibel dengan keinginan pengguna untuk memperoleh pengalaman yang baik. Desain adalah salah satu kunci dalam UX. Penyampaian layanan perpustakaan yang berkualitas tinggi dan berkinerja tinggi adalah tujuan dari setiap pengelola perpustakaan. UX memastikan bahwa pola perilaku, penggunaan dan harapan pengguna terhadap layanan terpenuhi (Appleton, 2016).

Menurut Frank Guo, UX mencakup hal-hal mulai dari kemudahan penggunaan hingga keterlibatan pengguna hingga daya tarik visual. UX dapat dibagi menjadi empat elemen fundamental yakni: nilai, kemudahan penggunaan, keinginan, dan kemampuan adopsi. *User Experience* adalah platform yang mempertimbangkan kepentingan semua pihak, seperti membuat *website* lebih berguna, bernilai, dan efektif bagi penggunanya (Guo, 2012).

Perpustakaan universitas sebagai penyedia informasi telah berusaha untuk menyelaraskan layanan perpustakaan mereka dengan pengalaman pengguna yang positif melalui *website*. *Website* perpustakaan universitas harus menjadi media komunikasi universal untuk memberikan informasi mengenai perpustakaan dan mempromosikan layanan akademik. *Website* adalah sekumpulan halaman yang terhubung satu sama lain dan pada hosting di *server* yang sama. Konten dalam *website* berupa data digital seperti teks, gambar, video, audio, dan animasi yang dapat diakses melalui *browser*. Dengan peningkatan transformasi teknologi dan penggunaan internet, entitas pendidikan telah menyadari pentingnya ruang web yang komprehensif. *Website* perpustakaan universitas adalah saluran distribusi data yang umum.

Kemajuan ilmiah telah mendorong peningkatan pencarian untuk mengeksplorasi internet, terutama untuk institusi perguruan tinggi (Samrgandi, 2020). Pemeriksaan tentang bagaimana sistem ini menjamin interaksi positif sangat penting. Berbagai dimensi menentukan keberhasilan *website*, seperti bagaimana pengguna melihatnya, apakah dapat diandalkan untuk memberikan nilai yang diharapkan, mudah dinavigasikan, dan apakah sistem menjunjung tinggi kepuasan pengguna karena mengakses informasi. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah memahami bahwa *website* sangat penting untuk memengaruhi interaksi pengguna secara positif dan dapat menilai kegunaan halaman web beranda perpustakaan mereka untuk menentukan tingkat efisiensinya. Oleh sebab itu, penelitian ini berfokus pada identifikasi penerapan konsep *User Experience* (UX) pada *website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui serangkaian wawancara dengan pustakawan dan pengguna *website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, serta pengamatan langsung terhadap *website* tersebut. Selain itu, studi kepustakaan juga dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber seperti *website*, buku, dan publikasi ilmiah seperti jurnal dan laporan penelitian yang relevan dengan topik. Data yang diperoleh dari informan dan literatur selanjutnya dianalisis, disederhanakan, dan disajikan secara naratif untuk memberikan gambaran yang jelas dan hasil yang tepat tentang topik yang diteliti.

C. Hasil dan Pembahasan

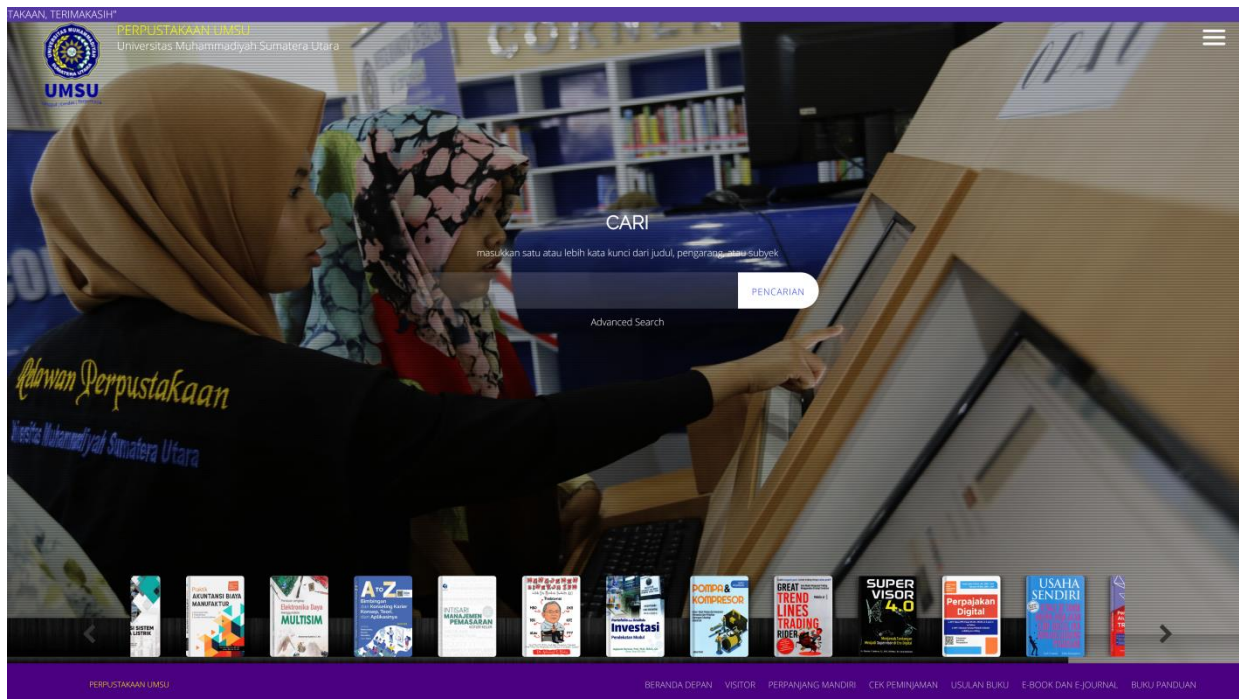
Hasil dari penelitian ini tampaknya hanya menarik pembahasan yang positif dari perspektif informan, berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan *website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Berikut ini adalah beberapa temuan tersebut.

1. Website Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

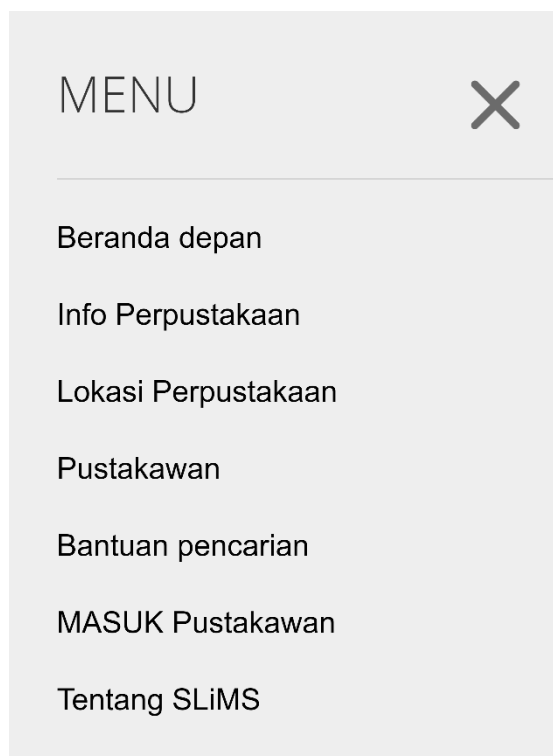
Pembentukan perpustakaan berbasis web merupakan implementasi dari sistem informasi perpustakaan yang bertujuan untuk mempermudah penelusuran informasi bagi pemustaka dan meningkatkan aksesibilitas layanan perpustakaan. Melalui perpustakaan berbasis web, pemustaka dapat terhubung dengan perpustakaan secara *online*, bahkan dari jarak jauh (Munawaroh 2021). Situs web Perpustakaan UMSU menyediakan berbagai layanan konten yang dapat diakses oleh pemustaka, termasuk informasi layanan, katalog *online*, bahan perpustakaan digital, *e-learning*, *e-resource*, konsultasi pustakawan, dan lain-lain. Dalam pengembangan sistem web perpustakaan yang memuat fitur dan konten tersebut, pengetahuan tentang *User Experience* (UX) sangat diperlukan. Tujuannya adalah untuk memenuhi kepuasan dan kenyamanan pemustaka. Situs web yang berorientasi pada pengalaman pemustaka akan memberikan pengalaman yang positif dengan fitur dan konten yang mudah dipahami dan tidak membingungkan pemustaka.

Website perpustakaan akademik telah menjadi sistem penting yang memungkinkan akses ke berbagai koleksi informasi melalui *platform online*. Ketika perpustakaan universitas menggunakan sistem tersebut, itu berarti mereka berusaha mengembangkan database mereka. Penyediaan sumber informasi ilmiah kepada mahasiswa melalui database *online* yang dapat dicari telah meningkat. Perkembangan ini adalah hasil dari perluasan teknologi dan akses internet yang terus berlanjut, yang pada gilirannya telah memicu kebutuhan untuk menggunakan server untuk memungkinkan navigasi jarak jauh dari layanan perpustakaan. Fungsionalitas *website* adalah alasan mendasar untuk mencapai tonggak penting tersebut.

Website adalah sistem yang terdiri dari aset digital (halaman, gambar, dan video) dalam mencari sumber daya seragam (URL) terintegrasi dalam nama domain, alamat IP, atau protokol internet di seluruh jaringan. Perpustakaan universitas menggunakan situs web karena memungkinkan jalinan informasi dan sumber daya secara elektronik (Priestner dan Borg, 2016). Sistem layanan informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menggunakan website untuk mendukung penerapan *User Experience* yang positif. Berikut tampilan dan konten yang disediakan.



Gambar 1. Tampilan Halaman Muka dan Fitur Website Perpustakaan UMSU



Gambar 2. Menu Layanan Website Perpustakaan UMSU

2. Identifikasi Konsep *User Experience Website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Penerapan *user experience* (UX) di perpustakaan semakin populer dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini terlihat dari banyaknya proyek perpustakaan UX yang menghasilkan pengembangan dan peningkatan layanan, serta berdampak positif pada pengalaman pengguna (Appleton, 2016). Hasil wawancara dengan beberapa informan menunjukkan bahwa saat ini akses ke perpustakaan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu datang langsung atau menggunakan *website*.

Pengguna *website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara meliputi berbagai kalangan, mulai dari mahasiswa, peneliti, dosen, hingga karyawan. Mereka memiliki kebutuhan informasi yang beragam dan untuk memenuhi kebutuhan tersebut, mereka menggunakan *website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Fasilitas seperti OPAC (*Online Public Access Catalog*), *repository*, *e-journal* nasional dan internasional, *e-book*, serta fitur peminjaman *online* sangat dibutuhkan oleh pengguna. Untuk menghasilkan *website* yang baik, diperlukan kerangka kerja berdasarkan teori UX sebagai acuan identifikasi pengalaman pengguna. Frank Y Guo menyatakan bahwa *value*, *adoptability*, *desirability* dan *usability* memiliki pengaruh besar terhadap UX dan kemampuan pengguna untuk menyelesaikan tugas mereka.

- a. *Value* (nilai) adalah elemen penting dalam sebuah *website* untuk mengeksplorasi dan memvalidasi bagaimana *website* memberikan nilai pengguna.
- b. *Adoptability* (kemudahan dalam mendapatkan atau menggunakan *website*) digunakan untuk memahami langkah-langkah yang diambil pengguna dalam memanfaatkan *website*.
- c. *Desirability* (keinginan/kesukaan) berkaitan dengan daya tarik emosional pengguna saat menggunakan produk atau layanan.
- d. *Usability* (kegunaan) berkaitan dengan sejauh mana produk dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan mereka dengan efisien dan puas (Guo, 2012).

Menurut wawancara dengan beberapa informan, keempat elemen tersebut dapat dilihat dalam *website* perpustakaan UMSU dari segi berikut. Dengan adanya temuan-temuan tersebut diharapkan layanan berbasis *website* pada Perpustakaan Muhammadiyah Sumatera Utara terus mengalami perkembangan kearah yang lebih positif untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara baik dalam menggunakannya. Ketika keempat elemen tersebut sudah terpenuhi di mata pengguna, maka menurut Frank Y. Guo hal tersebut memengaruhi kemampuan pengguna untuk menyelesaikan tugas mereka secara menyeluruh dan menjadi faktor penentu dalam pengalaman dan kepuasan mereka dalam menggunakan *website* (Guo, 2012).

a. *Value* (Nilai)

Pada *website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara terdapat fitur-fitur pencarian koleksi untuk berbagai jenis sumber informasi disertai konten yang menampilkan saran koleksi, termasuk buku, berita, *repository*, *e-journal*, dan *e-resource*, pengumuman, fitur peminjaman *online* serta info lengkap mengenai perpustakaan, fitur tersebut dikatakan bernilai bagi pengguna karena sangat membantu dalam pemenuhan kebutuhannya secara efektif, atau dengan kata lain fitur-fitur yang tersedia pada *website* tersebut bernilai untuk memberikan manfaat kegunaan produk (*product's functionality*) yang telah terintegrasi secara baik dalam *website* sehingga menjadi sesuai dengan kebutuhan informasi yang bernilai bagi para penggunanya.

b. *Adoptability* (Kemudahanan)

Faktor yang juga memengaruhi penerapan *user experience* pada *website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yakni aksesibilitas atau kemudahan akses (*easy to access*).

Pengguna *website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berpendapat bahwa mereka dengan mudah dapat menemukan informasi mengenai perpustakaan melalui *desktop* atau *smartphone* melalui tautan berikut <https://digilib.umsu.ac.id/>, <https://perpustakaan.umsu.ac.id/>, atau query "Website Perpustakaan UMSU". Tampilan situs ini di *smartphone* dan komputer *desktop* terlihat mirip, walaupun terlihat lebih sesuai dengan ukuran *desktop*, sehingga pengguna lebih leluasa menentukan mode *desktop* untuk layar *smartphone*.

Saat menggunakan situs web ini diperlukan koneksi internet yang tersambung dengan baik. Situs web perpustakaan ini tidak menyediakan konektivitas jaringan yang memadai, oleh karena itu pengguna yang berada di daerah dengan jaringan yang tidak memadai mungkin akan kesulitan untuk mengakses situs web ini. Pengguna juga berpendapat bahwa dalam mendapatkan informasi mengenai perpustakaan, mereka akan terlebih dahulu mengakses layanan *website* untuk dapat lebih cepat mendapatkan informasi yang mereka butuhkan melalui fitur dan konten yang disediakan, lalu selanjutnya jika informasi yang didapatkan belum memenuhi kebutuhan maka pemustaka akan mengunjungi perpustakaan secara langsung untuk informasi yang lebih lengkap dan efisien.

c. **Desirability (Keinginan/Kesukaan)**

Faktor yang berpengaruh terhadap daya tarik *website* di antaranya adalah desain yang inovatif pada tampilan visualnya (*innovative visual design*). *Website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara menurut informan memiliki tampilan desain yang menarik karena desainnya yang tidak berlebihan dengan latar belakang yang menampilkan berbagai infografis kegiatan dan event perpustakaan termasuk akreditasi universitas dan perpustakaan. Hal ini memberikan kenyamanan dan kepercayaan pada pandangan pengguna dan sekaligus dapat menjadi sarana promosi layanan perpustakaan, sehingga pengguna dapat lebih mengetahui dan tertarik terhadap layanan di perpustakaan tersebut.

d. **Usability (Kegunaan)**

Usability merupakan faktor kegunaan yang berpengaruh dalam pemenuhan dan penerapan *user experience* yang positif, menurut pengguna, salah satu kegunaan dan kemudahan yang dirasakan pengguna yaitu dalam memahami dan mempelajari cara penggunaan *website* tersebut. *Website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara mudah untuk dipahami oleh pengguna pemula sekalipun. Hal ini ditunjukkan dengan bahasa yang digunakan dan penyajiannya yang sederhana sehingga memudahkan penggunaannya dan meningkatkan kegunaannya. Layanan dan fitur-fitur yang tersedia pada *website* tersebut telah memenuhi manfaat kegunaan produk (*product's functionality*) yang telah terintegrasi secara baik. Selain itu, pengguna merasa puas dengan konten dan fitur yang disediakan karena relevan dengan kebutuhan dan informasi yang mereka cari, salah satunya melalui temu kembali informasi baik informasi koleksi fisik yang ada di perpustakaan maupun koleksi elektronik seperti *e-book* dan *e-journal* yang telah dilanggan pihak perpustakaan.

D. **Simpulan**

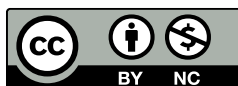
Website perpustakaan akademik telah menjadi sistem penting yang memungkinkan akses ke berbagai layanan informasi perpustakaan melalui platform *online*. Sistem layanan informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menggunakan *website* sebagai wadah penyebaran informasi untuk mendukung penerapan dan pencapaian *user experience* yang positif.

Identifikasi konsep *User Experience* (UX) pada perpustakaan ini yakni terdiri dari elemen *value*, *usability*, *adoptability*, dan *desirability*, yang menurut pengguna telah diterapkan secara positif pada *website* Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Terdapat beberapa layanan yang menyediakan fitur-fitur pencarian koleksi untuk buku, berita, *repository*, *e-resource* (*e-book* dan *e-journal*), pengumuman, fitur peminjaman *online* dan info lengkap mengenai perpustakaan. *Website* dapat diakses dan ditemukan dengan mudah oleh pengguna melalui *desktop* atau *smartphone*, *website* tersebut disertai desain visual yang inovatif dan konten yang ditampilkan mudah dipahami oleh pengguna.

Daftar Pustaka

- Appleton, Leo. (2016). "Key Issue User Experience (UX) in Libraries: Let's Get Physical (and Digital)." *Insights: The UKSG Journal* 29 (3): 224–27. <https://doi.org/10.1629/uksg.317>.
- Awory, W. P., & Nurizzati, N. (2023). Penerapan Kode Etik Pustakawan di Perpustakaan Terpadu Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Padang. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(2), 44–52. <https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i2.30>
- Ghina, Besty, Hafiz Ma, Jhordy Wong, Dewi Agushinta, and R Metty. (2019). "Analisis *User Experience* terhadap *Website* Perpustakaan Universitas Gunadarma dengan Metode Heuristic Evaluation." *Jurnal Ilmiah Komputasi* 18 (3). <https://doi.org/10.32409/jikstik.18.3.2589>.
- Guo, Frank Y. (2012). "Not Just Usability –The Four Elements of User Experience Usability–Is It Easy to Complete Tasks?" *Journal of Management Information Systems*.
- Gylje, Sarah. (2022). *User Experience in Libraries A Literature Study*. Sweden: Högskolan i Borås.
- Munawaroh, Laylatul. (2021). Penggunaan Konsep User Experience terhadap Layanan Situs Web Perpustakaan. *PUSTABILIA*, 5 (2). <http://dx.doi.org/10.18326/pustabilia.v5i2.323-346>.
- Priestner, Andy, and Matt Borg. (2016). "Uncovering Complexity and Detail: The UX Proposition." *User Experience in Libraries: Applying Ethnography and Human-Centred Design*, 1–8. <https://doi.org/10.4324/9781315548609-1>.
- Samrgandi, Najwa. (2020). "User Experience of Academic Library Websites." *International Journal of Computer Science and Mobile Computing* 9 (11): 57–69. <https://doi.org/10.47760/ijcsmc.2020.v09i11.006>.
- Septa. (2020). "Kajian User Experience *Website* UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro." *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta*, no. February: 1–7.
- Winter, J. (2015). What is User Experience?. [online] diakses dari: <https://www.usertesting.com/blog/2015/08/13/what-is-userexperience>.

Educaniora: Journal of Education and Humanities, 2023
(www.educaniora.org)



Article's contents are provided on an Attribution-Non Commercial 4.0 Creative commons International License. Readers are allowed to copy, distribute and communicate article's contents, provided the author's and Educaniora journal's names are included. It must not be used for commercial purposes. To see the complete license contents, please visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>