

repository.ub.ac.id

**REKOMENDASI PERBAIKAN *WEBSITE* PERPUSTAKAAN DAN
ARSIP DAERAH MALANG MENGGUNAKAN PENDEKATAN
*HUMAN CENTERED DESIGN (HCD)***

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun oleh:

Aldy Rakhman Kurniawan

NIM: 135150407111004



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2018

PENGESAHAN

REKOMENDASI PERBAIKAN WEBSITE PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
MALANG MENGGUNAKAN PENDEKATAN HUMAN CENTERED DESIGN (HCD)

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :

Aldy Rakhman Kurniawan

NIM: 135150407111004

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
30 Juli 2018

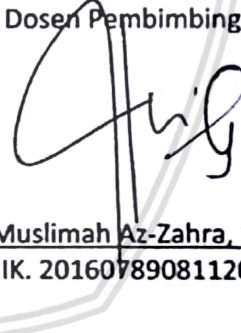
Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I



Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB.
NIP. 19800228 200604 1 001

Dosen Pembimbing II



Hanifah Muslimah Az-Zahra, S.Sn., M.Ds.
NIK. 2016078908112001

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Herman Tolle, Dr.Eng., S.T., M.T.
NIP. 19740823 200012 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 30 Juli 2018



Aldy Rakhman Kurniawan
NIM: 135150407111004



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga laporan skripsi yang berjudul “Rekomendasi Perbaikan *Website* Perpustakaan Dan Arsip Daerah Malang Menggunakan Pendekatan *Human Centered Design* (HCD)” ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya selama 3 semester membimbing dan membagikan ilmu kepada kami serta memberikan berbagai saran dalam membantu pengerjaan skripsi, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Hanifah Muslimah Az-Zahra, S. Sn., M.Ds. selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan bertukar pendapat kepada kami, serta berbagai saran terkait penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Andi Eko selaku penanggung jawab *website* dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang yang telah mengizinkan kami melakukan penelitian pada *website* Perpustakaan dan Arsip Daerah Malang. Semoga hasil dari skripsi kami dapat bermanfaat bagi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang.
4. Bapak Suprpto, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya
5. Bapak Herman Tolle, Dr. Eng., S.T, M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Universitas Brawijaya
6. Bapak Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si., M.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
7. Bapak Achmad Badwi dan Ibu Nanik Istiqomah selaku orang tua yang selalu memberi doa, motivasi dan dukungan secara finansial membuat semangat dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada skripsi ini, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun diharapkan oleh penulis. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat membawa manfaat bagi semua pihak yang menggunakannya.

Malang, 30 Juli 2018

Penulis

Akun.aldykurniawan@gmail.com



ABSTRAK

Aldy Rakhman Kurniawan, Rekomendasi Perbaikan *Website* Perpustakaan Dan Arsip Daerah Malang Menggunakan Pendekatan Human-centered Design (HCD).

Dosen Pembimbing: Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB. dan Hanifah Muslimah Az-Zahra, S.Sn., M.Ds.

Website Perpustakaan dan Arsip Daerah Malang adalah salah satu bentuk layanan dari Pemerintah Kota Malang khususnya dibawah tanggung jawab Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang. Terdapat penelitian sebelumnya pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang yang diketahui bahwa ada permasalahan *usability* pada *website* yang dimilikinya, sehingga hal tersebut berpengaruh pada tingkat kinerja serta layanan yang masih dibawah harapan pengguna. Tujuan dari penelitian adalah merekomendasikan perbaikan antarmuka pengguna *website* dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang yang berpusat pada pengguna. Proses perbaikan akan mengadaptasi pendekatan *Human Centered Design* (HCD). HCD merupakan sebuah pendekatan dalam pengembangan sistem interaktif yang berfokus pada penggunaan dalam pembuatan sistem yang dapat dipakai dan berguna. Penelitian ini akan membahas pengembangan antamuka pengguna *website* mulai dari memahami dan menentukan konteks penggunaan, kebutuhan pengguna, solusi perancangan, dan evaluasi desain. Di akhir tahapan akan di evaluasi dengan cara membandingkan hasil kedua data metrik yang di dapat pada evaluasi menggunakan *usability testing*. Peningkatan nilai *usability* dilihat dari 3 aspek *usability* yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa rancangan purwarupa dengan pendekatan *Human Centered Design* memiliki nilai *usability* yang lebih baik dari *website* Perpustakaan dan Arsip Daerah Malang saat ini. Pada aspek efektivitas mengalami peningkatan, pada *website* saat ini dikategorikan normal sedangkan rancangan purwarupa dikategorikan *good*. Pada aspek efisiensi, waktu yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas mengalami pengurangan waktu dan hasil kuesioner meningkat. Sehingga pengguna tidak terlalu membutuhkan sumber daya lebih dalam mengerjakan tugas. Pada aspek kepuasan mengalami peningkatan, skor yang didapat pada *website* saat ini dapat dikategorikan *poor* dan tidak dapat diterima, sedangkan skor pada purwarupa dapat dikategorikan *excellent* dan dapat diterima oleh pengguna.

Kata kunci: human centered design, HCD, material design guidelines, system usability scale, SUS, usability, usability testing, user interface, website

ABSTRACT

Aldy Rakhman Kurniawan, Recommendation Improvement Website Of Library And Archives Of Malang Area Using Human Centered Design (HCD) Approach

Supervisors: Yusi Tyroni Mursityo, S.Kom., M.AB. dan Hanifah Muslimah Az-Zahra, S.Sn., M.Ds.

Website Library and archive of Malang Area is one of service form from Government of Malang City especially under responsibility of Library and Archive Office of Malang City. In previous research at the Library and Archives Office of Malang, it is known that there are usability problems on its website, so that it affects the level of performance and services that are still below the expectations of users. The purpose of this study is recommendation improving the user interface of the website from the Library and Archives Office of Malang City which is user centered. The improvement process will adapt the Human Centered Design (HCD) approach. HCD is an approach in the development of interactive systems that focuses on the user in making the system usable and useful. This research will discuss the development of user interaction websites ranging from understanding and specify context of use, specify user requirement, design solutions, and design evaluation. At the end of the stages will be evaluated by the data of metrics that can be evaluated using usability testing. Increased usability value from 3 aspects usability by effectiveness, efficiency, and satisfaction. The results of this study indicate that the design of the prototype with Human Centered Design approach has a better usability value from the website of Library and Regional Archives of Malang at this time. In the aspect of effectiveness has increased, on the website is currently categorized as normal while the design of the prototype is categorized as good. On the efficiency aspect, the time needed to do the task decreases the time and the questionnaire results has increase. So users not need more resources in doing the task. In the aspect of satisfaction has increased, the score compacted on the current website can be categorized poor and not acceptable, while the score on the prototype can be categorized excellent and acceptable by the user.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan masalah	4
1.6 Sistematika pembahasan.....	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.2 Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang.....	10
2.2.1 Visi dan Misi	10
2.2.2 Bentuk dan Jenis Layanan	10
2.2.3 <i>Webiste</i> Perpustakaan Dan Arsip Daerah Malang	11
2.3 <i>Usability</i>	12
2.3.1 <i>Usability Studies</i>	13
2.4 <i>Human Centered Design (HCD)</i>	14
2.4.1 Memahami dan Menentukan Konteks Penggunaan	15
2.4.2 Menetapkan Kebutuhan Pengguna	16
2.4.3 Membuat Desain Solusi	16
2.4.4 Evaluasi Desain.....	17
2.5 <i>Material Design Guidelines</i>	19



2.6 Teknik Pengambilan Data	20
2.6.1 Wawancara	20
2.6.2 Kuesioner	20
2.7 <i>Persona</i>	21
2.8 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	21
BAB 3 METODOLOGI	22
3.1 Studi Literatur	22
3.2 Memahami dan Menentukan Konteks Penggunaan	23
3.3 Menentukan Kebutuhan Pengguna	23
3.3.1 Evaluasi <i>Usability</i>	24
3.4 Solusi Perancangan	27
3.5 Evaluasi Desain	27
3.6 Kesimpulan dan Saran	28
BAB 4 ANALISIS KONTEKS DAN KEBUTUHAN PENGGUNA	29
4.1 Identifikasi Konteks Penggunaan	29
4.1.1 Pengguna Dan <i>Stakeholder</i>	29
4.1.2 Karakteristik Pengguna	29
4.1.3 Tujuan Dan Tugas Pengguna	29
4.1.4 Lingkungan	30
4.2 Menentukan Kebutuhan Pengguna	36
4.2.1 <i>Usability Testing</i>	38
4.2.2 Permasalahan <i>Usability</i>	60
BAB 5 Solusi perancangan	66
5.1 Usulan perbaikan Desain Antarmuka Pengguna	66
5.2 Perancangan Desain Usulan	67
5.3 Perbaikan Desain Berdasarkan Permasalahan	69
5.4 Perbaikan Tambahan	84
BAB 6 Evaluasi Desain	105
6.1 <i>Usability Testing</i> Desain Usulan	105
6.1.1 Efektivitas	105
6.1.2 Efisiensi Dan Waktu Pengerjaan	108
6.1.3 Kepuasan Pengguna	111



BAB 7 PENUTUP	113
7.1 Kesimpulan.....	113
7.2 Saran	115
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN A WAWANCARA AWAL KEBUTUHAN PENGGUNA WEBSITE PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH MALANG.....	119
LAMPIRAN B WAWANCARA AWAL DENGAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA MALANG	122
LAMPIRAN C VERIFIKASI PERBAIKAN OLEH PEMANGKU KEPENTINGAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA MALANG	125
LAMPIRAN D CONTOH PERTANYAAN PEMBUATAN <i>PERSONA</i>	130
LAMPIRAN E CONTOH KUESIONER <i>USABILITY TESTING</i> PADA WEBSITE SAAT INI	131
LAMPIRAN F CONTOH KUESIONER <i>USABILITY TESTING</i> PADA RANCANGAN PURWARUPA.....	137



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Literature Review</i>	8
Tabel 2.2 <i>Literature Review</i> (lanjutan).....	9
Tabel 3.1 Peringkat Persentil Skor SUS	26
Tabel 4.1 Jumlah Responden <i>Usability Testing</i>	39
Tabel 4.2 Skenario	40
Tabel 4.3 Tingkat Efektivitas Evaluasi Pertama.....	41
Tabel 4.4 Tingkat Efektivitas Evaluasi Pertama (lanjutan).....	42
Tabel 4.5 Tingkat Efisiensi Evaluasi Pertama	43
Tabel 4.6 Waktu Pengerjaan Tugas Evaluasi Pertama	44
Tabel 4.7 Waktu Pengerjaan Tugas Evaluasi Pertama (lanjutan)	45
Tabel 4.8 Hasil Tabulasi Skor SUS Evaluasi Pertama	46
Tabel 4.9 Hasil Tabulasi Skor SUS Evaluasi Pertama (lanjutan)	47
Tabel 4.10 Data Kualitatif.....	47
Tabel 4.11 Rekap Masalah	61
Tabel 4.11 Rekap Masalah (lanjutan).....	62
Tabel 4.13 Prioritas Perbaikan	62
Tabel 4.13 Prioritas Perbaikan (lanjutan).....	63
Tabel 4.13 Prioritas Perbaikan (lanjutan).....	64
Tabel 4.13 Prioritas Perbaikan (lanjutan).....	65
Tabel 5.1 Panduan <i>Material Design</i>	66
Tabel 5.2 Panduan <i>Material Design</i> (lanjutan)	67
Tabel 5.3 Rancangan Desain Solusi	68
Tabel 6.1 Perbandingan Tingkat Efektivitas Evaluasi Pertama Dan Kedua.....	105
Tabel 6.2 Perbandingan Tingkat Efektivitas Evaluasi Pertama Dan Kedua (lanjutan)	106
Tabel 6.3 Perbandingan Tingkat Efisiensi Evaluasi Pertama Dan Kedua	108
Tabel 6.4 Perbandingan Waktu Pengerjaan Tugas Evaluasi Pertama Dan Kedua	110
Tabel 6.4 Perbandingan Waktu Pengerjaan Tugas Evaluasi Pertama Dan Kedua (lanjutan).....	111
Tabel 6.5 Perbandingan Skor Akhir SUS Evaluasi Pertama Dan Kedua.....	111

Tabel 6.5 Perbandingan Skor Akhir SUS Evaluasi Pertama Dan Kedua (lanjutan)
..... 112



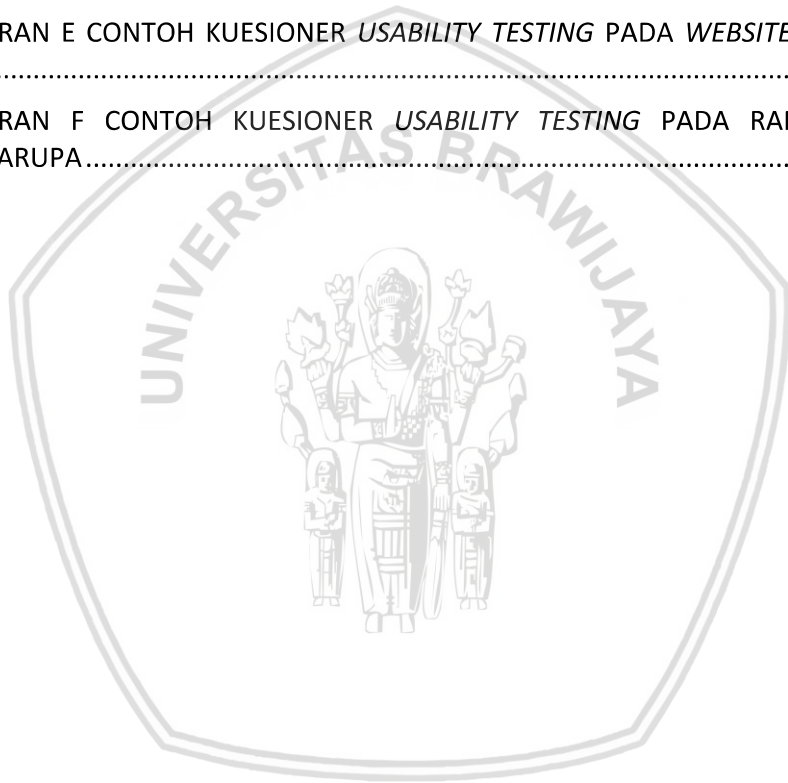
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Halaman beranda <i>website</i> Perpustakaan dan Arsip Daerah Malang	12
Gambar 2.2 Fase <i>Human Centered Design (HCD)</i>	15
Gambar 3.1 Metode penelitian.....	22
Gambar 3.2 Tingkat Kepercayaan Dari Aspek Efektifitas.....	25
Gambar 3.3 Perbandingan skor <i>System Usability Scale (SUS)</i>	26
Gambar 4.1 Halaman <i>Home Website</i> Perpustakaan dan Arsip	30
Gambar 4.2 Hierarki Menu Navigasi Dari <i>Website</i> Perpustakaan dan Arsip.....	32
Gambar 4.3 Halaman Keanggotaan <i>Website</i> Perpustakaan dan Arsip.....	33
Gambar 4.4 Halaman Pendaftaran <i>Online Website</i> Perpustakaan dan Arsip	34
Gambar 4.5 Halaman Katalog <i>Website</i> Perpustakaan dan Arsip.....	35
Gambar 4.6 Halaman Berita Dari <i>Website</i> Perpustakaan dan Arsip.....	36
Gambar 4.7 <i>Persona</i> Mahasiswa.....	37
Gambar 4.8 <i>Persona</i> Pelajar.....	37
Gambar 4.9 <i>Persona</i> Umum.....	38
Gambar 5.1 Desain Awal Tampilan <i>Website</i> Perpustakaan Dan Arsip Daerah Malang.....	69
Gambar 5.2 Hierarki Dari Menu Navigasi Desain Solusi	70
Gambar 5.3 Desain Usulan Menu Navigasi.....	71
Gambar 5.4 Halaman Berita <i>Website</i> Perpustakaan Dan Arsip Daerah Malang ..	72
Gambar 5.5 Desain Usulan Detail Informasi Berita	73
Gambar 5.6 Desain Usulan Halaman Berita.....	74
Gambar 5.7 Tampilan Informasi Keanggotaan Desain Awal.....	75
Gambar 5.8 Desain Usulan Tombol Download Formulir Pada Halaman Prosedur Keanggotaan	75
Gambar 5.9 Desain Awal Halaman Pendaftaran.....	76
Gambar 5.10 Desain Usulan Pesan Error Pada Formulir Pendaftaran Keanggotaan	76
Gambar 5.11 Desain Usulan Verifikasi Formulir Pendaftaran <i>Online</i> Pada.....	77
Gambar 5.12 Desain Awal Pencarian Buku Pada Katalog.....	78
Gambar 5.13 Desain Solusi Pencarian Buku Pada Katalog	79

Gambar 5.14 Kata Instansi Di Formulir Pendaftaran Keanggotaan <i>Website</i> Perpustakaan	79
Gambar 5.15 Desain Usulan Penjelasan Instansi Pada Fomulir Pendaftaran Keanggotaan	80
Gambar 5.16 Informasi Detail Buku Pada <i>Website</i> Perpustakaan.....	80
Gambar 5.17 Desain Usulan Detail Buku Pada Katalog	81
Gambar 5.18 Tampilan <i>Website</i> Perpustakaan Pada Layar <i>Smartphone</i> (kiri) Dan <i>Tablet</i> (kanan)	82
Gambar 5.19 Desain Usulan Tampilan Pada <i>Smartphone</i> (1) Dan <i>Tablet</i> (2).....	83
Gambar 5.20 Desain Awal Tombol <i>Shortcut</i>	83
Gambar 5.21 Desain Usulan Tombol <i>Shortcut</i>	84
Gambar 5.22 Desain Usulan Halaman Beranda	85
Gambar 5.23 Desain Usulan Masuk Atau <i>Login</i> Menggunakan <i>Modal</i>	87
Gambar 5.24 Desain Usulan Halaman Visi Dan Misi.....	87
Gambar 5.25 Desain Usulan Tampilan Daftar Buku Pada Halaman Katalog	89
Gambar 5.26 Desain Usulan Halaman Koleksi Resensi Pustakawan	90
Gambar 5.27 Desain Usulan Halaman Koleksi Digital.....	91
Gambar 5.28 Desain Usulan Hasil Pencarian Koleksi Digital	92
Gambar 5.29 Desain Usulan Detail Koleksi Digital.....	93
Gambar 5.30 Desain Usulan Halaman Prosedur Keanggotaan.....	94
Gambar 5.31 Desain Usulan Halaman Pendaftaran Keanggotaan Tahap 1	95
Gambar 5.32 Desain Usulan Halaman Pendaftaran Keanggotaan Tahap 2	96
Gambar 5.33 Desain Usulan Halaman Pendaftaran Keanggotaan Tahap 3	97
Gambar 5.34 Desain Usulan Halaman Pendaftaran Keanggotaan Tahap 4	98
Gambar 5.35 Desain Usulan Halaman Ruang Dan Fungsi.....	99
Gambar 5.36 Desain Usulan Halaman Obrolan <i>Online</i>	100
Gambar 5.37 Desain Usulan Halaman Statistik <i>Website</i>	101
Gambar 5.38 Desain Usulan Halaman Malang Tempoe Doeloe.....	102
Gambar 5.39 Desain Usulan Halaman Agenda	103
Gambar 5.40 Desain Usulan Halaman Detail Agenda.....	104

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A WAWANCARA AWAL KEBUTUHAN PENGGUNA WEBSITE PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH MALANG.....	119
LAMPIRAN B WAWANCARA AWAL DENGAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA MALANG	122
LAMPIRAN C VERIFIKASI PERBAIKAN OLEH PEMANGKU KEPENTINGAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA MALANG	125
LAMPIRAN D CONTOH PERTANYAAN PEMBUATAN <i>PERSONA</i>	130
LAMPIRAN E CONTOH KUESIONER <i>USABILITY TESTING</i> PADA <i>WEBSITE</i> SAAT INI	131
LAMPIRAN F CONTOH KUESIONER <i>USABILITY TESTING</i> PADA RANCANGAN PURWARUPA.....	137



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sebuah organisasi semakin lama berkembang pasti akan meningkat pula kebutuhannya. Kebutuhan yang diperlukan salah satunya adalah teknologi informasi dan sistem informasi. Organisasi perlu menerapkan hal tersebut karena sebagai pendukung bagi organisasi demi mencapai tujuan organisasi tersebut. Bahkan dengan pesatnya perkembangan teknologi, berbagai organisasi saling berlomba mengembangkan teknologi yang lebih baik. Salah satu caranya dengan mengembangkan sebuah *website*.

Website adalah cara hebat untuk memberikan layanan bernilai tambah kepada pelanggan, selain itu *website* merupakan cara hebat untuk membuat mereka kembali ketika mereka membutuhkan produk atau layanan yang dimiliki (Kaz Design Works, 2017). *Website* menjadi media yang penting untuk memberikan layanan seperti informasi kepada pengguna luas secara *online*. Peranan *website* sudah menjadi bagian penting dari suatu organisasi, termasuk pada Dinas Perpustakaan Arsip Kota Malang.

Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari satu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, berupa buku-buku maupun bukan berupa buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya (Wawasan pendidikan, 2016). Seperti di daerah Malang, Pemerintah Kota memberikan fasilitas Perpustakaan di bawah tanggung jawab Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang. Dinas tersebut memiliki tujuan terwujudnya layanan Perpustakaan terdepan dalam pembelajaran bukan formal serta menjadikan Arsip sebagai kebutuhan informasi. (Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Malang, 2004).

Untuk menunjang pelayanan dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang, Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang memanfaatkan *website* sebagai informasi terkait hal-hal yang berhubungan dengan Perpustakaan seperti mencari katalog pada Perpustakaan, informasi umum tentang organisasi, dll. Terdapat pula data keluhan pengguna hasil wawancara (Lampiran A) beberapa pengguna mengenai penggunaan dari *website* Perpustakaan Daerah Malang, diantaranya proses pendaftaran yang kurang efektif dan efisien, menu navigasi *website* masih kurang teratur, halaman belum *responsive*, dan buku-buku yang bagus kurang dipamerkan. Terdapat juga penelitian sebelumnya yang meneliti tentang kualitas layanan Perpustakaan digital Kota Malang berjudul Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Digital Kota Malang Menggunakan Metode *Webqual 4.0* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasilnya dari penelitian tersebut yaitu tingkat kinerja serta layanan diberikan oleh Perpustakaan Kota Malang masih di bawah harapan pengguna. Selain itu, diketahui bahwa perlu adanya perbaikan pada *usability*. Permasalahan *usability* seperti halaman *website* belum *responsive*, pencarian buku sesuai kategori, tidak ada *error message* saat salah memasukkan data, *layout* ada *webchat*, dll. (Oktavia, 2017). Tujuan dari setiap organisasi atau

profesional bisnis adalah untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan mereka dengan secepat dan semampu mungkin. Jika *website* perusahaan dapat digunakan, maka sangat mungkin bahwa pengguna akan mencapai tujuannya untuk menggunakannya. Sehingga menjadi kontribusi aktif yang akan membantu perusahaan itu mencapai tujuan-tujuannya (Mifsud, 2011).

Desainer *website* dan pengembang sering sekali tidak menempatkan perspektif mereka dengan penggunanya. Pemilik *website* juga memiliki keahlian dalam bidangnya yang asumsinya terkadang asing oleh penggunanya. Setelah proyek atau *website* selesai, orang lain tidak begitu mengenal apa yang dimaksud dan tidak memahami terminologi atau tidak dapat mengikuti logika pembuat sistem. Oleh karena itu penting untuk mundur selangkah dari waktu ke waktu dan memastikan pembuat sistem tidak melupakan yang menggunakan sistem (Redwood, n.d). Untuk meningkatkan kegunaan atau *usability* untuk orang-orang dengan jangkauan kemampuan yang lebih luas dapat di terapkan suatu pendekatan yang berpusat pada pengguna yaitu pendekatan *Human Centered Design*. Pada pendekatan *Human Centered Design* (HCD) yang digunakan sama seperti pada ISO 9241-210, digunakan untuk desain dan pengembangan sistem yang bertujuan membuat sistem interaktif lebih bermanfaat dengan berfokus pada penggunaan sistem dan menerapkan faktor manusia/ergonomi dan pengetahuan dan teknik mengenai kegunaan (ISO, 2010).

Dalam *website*, *usability* adalah kondisi yang diperlukan. Jika *website* gagal menjelaskan dengan jelas apa yang ditawarkan perusahaan atau organisasi dan apa yang dapat dilakukan pengguna di *website*, pengguna akan pergi atau berkurang (Nielsen, 2012). Sesuai dengan permasalahan dari hasil wawancara memperlakukan *usability*, maka perlu dilakukan *usability testing*. Ada beberapa alasan mengapa *usability testing* adalah ide yang bagus untuk di terapkan adalah untuk memeriksa apakah produk memenuhi harapan pengguna, memeriksa apakah keputusan bisnis sesuai dengan penggunaan di dunia nyata, menghilangkan cacat pada produk, memungkinkan untuk melihat seberapa sukses pengguna dengan tugas mereka, dan berguna untuk mendapatkan reaksi dan umpan balik pengguna tentang produk (Quovantis, 2017).

Dengan menerapkan pendekatan *Human Centered Design* (HCD) yang berpusat pada pengguna, merupakan sebuah bentuk evaluasi *website* saat ini yang memiliki permasalahan *usability*. Penerapan *usability testing* di dalam tahapan pendekatan HCD, akan membantu menghasilkan informasi kebutuhan pengguna berdasarkan pengalaman pengguna dan data metrik *usability* yang terdiri dari tiga aspek (efektivitas, efisiensi, kepuasan pengguna). Hasil evaluasi pertama yang dilakukan pada *website* saat ini, akan dijadikan bahan perbandingan dengan hasil evaluasi kedua yang dilakukan pada rancangan purwarupa menggunakan pendekatan HCD. Hasil perbandingannya akan dijadikan dasar perlunya mengembangkan *website* untuk meningkatkan *usability*, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Malang.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, akan menghasilkan rekomendasi berupa purwarupa beserta hasil analisis dari perbaikan. Maka

