



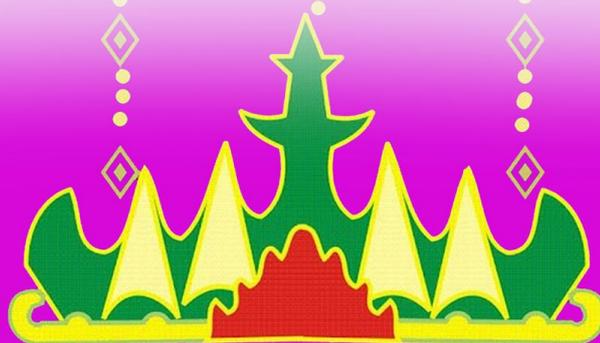
# PROSIDING SNIPer 2018

Semiloka Nasional Inovasi Perpustakaan

p-ISSN : 2613-9227  
e-ISSN : 2614-4689

**Knowledge Management untuk Meningkatkan  
Kompetensi dan Memperkuat Inovasi Perpustakaan**

Bandarlampung, 5-7 November 2018



DINAS PERPUSTAKAAN DAN  
KEARSIPAN PROVINSI LAMPUNG





**PROSIDING**  
**SNIPer 2018**  
**Semiloka Nasional Inovasi Perpustakaan**

**Knowledge Management untuk Meningkatkan  
Kompetensi dan Memperkuat Inovasi Perpustakaan**

**Kerjasama**



**UPT Perpustakaan  
Universitas Lampung**

**Jl. S. Brojonegoro No. 1 Gedungmeneng, Rajabasa Bandar  
Lampung**

**<http://sniper.library.unila.ac.id> ; [sniperunila@gmail.com](mailto:sniperunila@gmail.com) ;  
[library@kpa.unila.ac.id](mailto:library@kpa.unila.ac.id)**

DAFTAR ISI

JUDUL	Halaman
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
1. Analisis Kematangan Karir Pustakawan Studi Kasus pada Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) di Daerah Istimewa Yogyakarta <b>Sungadi</b> .....	1
2. Analisis Pelayanan Perpanjangan Masa Peminjaman Berbasis Online di Perpustakaan Fakultas Teknik UNTIRTA <b>Noviar Dwi Sukmawati</b> .....	17
3. Ancaman Penggunaan “Gadget” pada Anak-Anak di Kota Serang terhadap Perpustakaan <b>Suhardmian</b> .....	23
4. Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Mobile ‘UB Library’ di Perpustakaan Universitas Brawijaya <b>Bambang Septiawan, Pitoyo Widhi Atmoko, Suprihatin</b> .....	29
5. Eklporasi Media Sosial Perpustakaan untuk Diseminasi Karya Ilmiah Perguruan Tinggi <b>Riana Mardina</b> .....	39
6. Evaluasi Pemanfaatan <i>E-Journal</i> di Perpustakaan Universitas Lampung <b>Anita Ekarini, Teti Novianti, Ery Elyasari</b> .....	51
7. Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pustakawan pada Bagian Pelayanan di UPT. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Radin Intan Lampung Tahun 2017/2018 <b>Sugiyanta</b> .....	57
8. Literasi Digital Upaya Mendapatkan Informasi Lebih Bermakna : Sekilas di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta <b>Cahyana Kumbul Widada, Ari Fatmawati Aisyah</b> .....	63
9. Menciptakan Budaya Standar pada Mahasiswa Univeritas Jember Melalui Layanan SNI Corner <b>Khusnun Nadhifah</b> .....	75
10. Menggali Identitas Profesional Pustakawan dalam Mendukung Literasi Informasi <b>Maniso Mustar</b> .....	85
11. Model 3 Dimensi Gedung Sebagai Basis untuk Membantu Navigasi Pengunjung Perpustakaan <b>Ginangjar, Mardiana, Meizano Ardhi Muhammad, Wahyu Eko Sulistiono</b> .....	93
12. Model Kegiatan Literasi Informasi Perpustakaan Perguruan Tinggi <b>Munawaroh</b> .....	101
13. Optimalisasi Layanan Digital Berbasis Android untuk Memperkuat Inovasi dan Kreativitas Perpustakaan IAIN Curup <b>Rhoni Rodin</b> .....	109
14. Pemanfaatan Google Classroom pada Pelatihan Online Literasi Informasi untuk Meningkatkan Produksi Pengetahuan Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Brawijaya <b>Kurniasih Yuni Pratiwi, Prayoga Rizki Wikandani, Pitoyo Widhi Atmoko</b> .....	123
15. Pengaruh Kemampuan Literasi Informasi dan Kognitif terhadap Kompetensi Pustakawan <b>Anton Risparyanto</b> .....	131
16. Pengaruh <i>Liaison Librarian</i> terhadap Kepuasan Pemustaka pada Ruang Baca Fakultas : Studi Kasus pada Universitas Brawijaya <b>Widia Permana, Maria Desi Swista Dewi, Munip Ashari</b> .....	141

17. Pengaruh Pengembangan Karir terhadap Kinerja Perpustakaan Melalui Kepuasan Kerja Pustakawan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi di Sumatera Utara <b>Eva Rabita, Zaslina Zainuddin, Laila Hadri Nasution</b> .....	153
18. Perpustakaan Sebagai Partner Informasi Generasi Millennial <b>Yolan Priatna</b> .....	163
19. Persepsi Pustakawan dan Pemustaka dalam Pemanfaatan Aplikasi Game Kahoot pada Orientasi Perpustakaan Universitas Lampung <b>Nurhidayah, Katrin Setio Devi, Novi Efriza</b> .....	169
20. Strategi Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Membangun Literasi Informasi Bencana <b>Ratih Halimatus Sa'diyah, Tri Krisniati</b> .....	177
21. Strategis Pengembangan Layanan Literatur Melalui <i>Catalog Book</i> : Study Peningkatan Aksesibilitas Kekayaan Itektual Perguruan Tinggi Agama Islam Berbasis Elektronik <b>Rohai Inah Indrakasih</b> .....	185
22. Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Mutu Layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Lampung <b>Nawawi</b> .....	195
23. Transformasi Perpustakaan Unversitas Lampung Melalui Penerapan Teknologi Informasi pada Layanan Katalog Online dan Layanan Peminjaman / Pengembalian Mandiri ( <i>Self Check/Out/In</i> ) <b>Rd. Erni Fitriani</b> .....	203
24. <i>UX Requirement Gathering</i> untuk Aplikasi Kioska Survei Kepuasan Pengunjung Perpustakaan <b>Restu Pratiwi, Meizano Ardhi Muhammad, Mardiana</b> .....	215

# UX REQUIREMENT GATHERING UNTUK APLIKASI KIOSKA SURVEI KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN

Restu Pratiwi<sup>1\*</sup>, Meizano Ardhi Muhammad<sup>2</sup>, Mardiana<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Teknik Informatika Universitas Lampung

\*restu.pratiwi1037@student.unila.ac.id

## ABSTRAK

*Perpustakaan merupakan pusat pembangunan peradaban dunia yang di dalamnya pengunjung dapat membaca buku serta mencari referensi bagi para penggiat akademisi. Kepuasan pengunjung terhadap pelayanan perpustakaan menjadi hal yang utama untuk pengembangan dan perbaikan perpustakaan. Perpustakaan menggunakan kioska untuk memberi layanan yang berinteraksi dengan sistem otomasi perpustakaan. Interaksi manusia komputer perlu memberikan kenyamanan dalam mencapai tujuan layanan. survei sangat dibutuhkan sebagai landasan untuk terus memperbaiki dan mengembangkan fasilitas kenyamanan yang ada di perpustakaan. Survei dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Lampung dengan 100 responden pengunjung perpustakaan yang merupakan mahasiswa Universitas Lampung dari berbagai fakultas. Pengumpulan data dilaksanakan selama dua hari dan didapatkan saran untuk menambahkan beberapa fasilitas seperti buku kuliah sebagai bahan bacaan yang paling banyak diminati. UX Requirement Gathering adalah metode yang dipakai pada penelitian ini, dari hasil survei didapat 92% pengunjung mengoperasikan kioska dengan tangan sebelah kanan, 82% mengatakan tidak sulit menggunakan kioska, serta sebagian besar persentase menyukai warna biru, putih, dan hitam, 79% lebih menyukai sesuatu yang bergambar dibandingkan dengan tulisan. Hasil survei dapat digunakan sebagai landasan untuk membangun aplikasi survei dengan media kioska menggunakan Metode User Experience. Penelitian membuka peluang untuk membangun aplikasi layanan kioska yang tepat bagi perpustakaan.*

*Kata kunci : perpustakaan , survei kepuasan pengunjung , kioska.*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan pusat pembangunan peradaban dunia yang didalamnya pengunjung dapat membaca buku serta mencari referensi bagi para penggiat akademisi. Secara tradisional, perpustakaan dapat diartikan sebuah koleksi buku dan majalah. Dalam undang undang perpustakaan disebutkan, bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka [1].

Kenyamanan serta kepuasan pengunjung yang didapatkan pada saat berada di perpustakaan adalah hal utama disamping pengembangan perpustakaan itu sendiri. Kenyamanan akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan serta jajaran staf pengurus perpustakaan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk terus memperbaiki pelayanan perpustakaan demi tercapainya perbaikan yang signifikan. Agar dapat mengetahui kepuasan pengunjung perpustakaan maka dibutuhkan survei. Survei digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan akan fasilitas yang ada di perpustakaan. Aspirasi pengunjung atau masyarakatlah yang menjadi pertimbangan dan bahan masukan untuk terus memperbaiki fasilitas perpustakaan.

UPT Perpustakaan Universitas Lampung telah memiliki Kioska atau *Kiosk*, yakni salah satu perangkat keras yang dapat digunakan untuk mengembalikan dan meminjam buku bagi mahasiswa yang memiliki Kartu Tanda Mahasiswa (KTM). Kioska merupakan sebuah komputer terminal yang

dirancang untuk berfungsi menyediakan berbagai informasi atau berbagai pelayanan yang ada, dan biasanya berada ditempat umum [3].

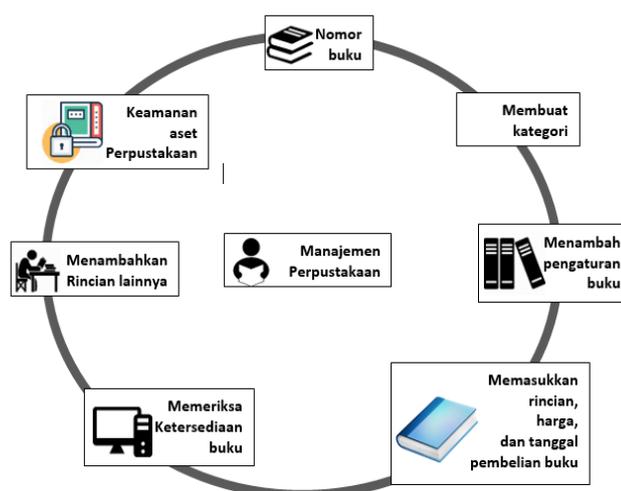
## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. UPT. Perpustakaan Universitas Lampung

UPT. Perpustakaan Universitas Lampung merupakan perpustakaan utama di Universitas Lampung yang membawahi seluruh perpustakaan fakultas. UPT Perpustakaan Universitas Lampung dibentuk berdasarkan PP No.5 tahun 1980 dan KEPRES No. 43 tahun 1983. Sehingga sejak tanggal 1 April 1983 seluruh perpustakaan yang berada di fakultas, jurusan, dan Perpustakaan Pusat Universitas Lampung dilebur menjadi satu dengan nama resmi Perpustakaan Universitas Lampung [2].

### 2.2. Sistem Otomasi Perpustakaan

Sistem otomasi perpustakaan adalah sebuah solusi aplikasi yang terintegrasi yang berguna untuk membantu tugas dan rutinitas pemustaka. Otomasi Perpustakaan juga dapat diartikan sebagai implementasi atau pemanfaatan kegunaan komputer dan teknologi jaringan pada perpustakaan [3]. Bidang Otomasi Perpustakaan meliputi; Otomasi Fungsi Perpustakaan, Kegunaan Sumber Elektronik, Otomasi Perkantoran, dan Pendukung Pelayanan yang berfungsi memperbaiki tingkat pelayanan dan kualitas keluaran serta memenuhi kebutuhan yang tidak dapat dijalankan dengan sistem manual.



Gambar 1. Sistem Manajemen dan Otomasi Perpustakaan

### 2.3. Kioska Perpustakaan

Kioska atau dalam bahasa internasional disebut *kiosk* adalah anjungan yang berdiri di suatu tempat yang berbentuk seperti kios koran atau kotak penjualan tiket. Kioska yang asli memiliki ruangan didalamnya yang memungkinkan seseorang mengoperasikan dan mengatur proses transaksi. Tetapi, pada saat ini teknologi sudah berkembang semakin canggih sehingga terus dikembangkan dan menghasilkan anjungan yang tidak lagi dikelola oleh seseorang di dalamnya, namun dengan bantuan alat yakni komputer yang menyediakan layanan informasi yang dapat digunakan pelanggan dengan cara menyentuh layar menggunakan tangan mereka[4]. Di Indonesia kioska atau *kiosk* juga dikenal dengan sebutan kios informasi.



Gambar 2. Kioska untuk peminjaman buku di UPT. Perpustakaan Unila

#### 1.4. Kepuasan Pelanggan

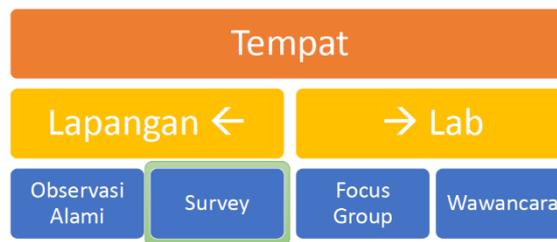
Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksiesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Maka dalam mencari sampai sejauh mana konsumen merasa puas atas produk yang ditawarkan perusahaan, tidak terlepas dari sesuatu yang diharapkan konsumen dan kenyataan yang diterima. Setelah melakukan pembelian, konsumen akan merasakan suatu perasaan puas (*satisfaction*) atau ketidakpuasan (*dissatisfaction*)[5]. Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas maka diambil kesimpulan bahwa kepuasan ialah bentuk reaksi dari perasaan terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk yang setelah dikonsumsi.

#### 1.5. UX (User Experience)

*User Experience* adalah bagaimana perasaan pengguna terhadap setiap interaksi yang sedang dihadapi dengan apa yang ada di depan pengguna itu sendiri saat menggunakannya. Untuk mendapatkan *User Experience* yang baik, maka sebuah produk harus memiliki kesesuaian antara fitur produk dengan kebutuhan pengguna. Empat elemen yang dibutuhkan untuk mendapatkan *User Experience* yang baik yaitu *usability* (Kegunaan) yang mencakup *affordance* (Kelayakan), *signifiers* (Penanda), *feedback* (Umpan Balik atau Tanggapan). *User Experience* akan mendukung *usability* pada *HCI* (*Human-Computer Interaction*). *HCI* atau Interaksi Manusia-Komputer adalah disiplin ilmu yang mempelajari tentang hubungan antara manusia dan komputer baik itu kenyamanannya *user* dalam menggunakan komputer. Pada teknologi informasi, *HCI* meliputi proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi sistem informasi [6].

#### METODE

Konsep metodologi penelitian yang dilakukan adalah *UX Requirement Gathering* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dan untuk mengetahui kebutuhan terkait kioska. Metode *UX Requirement Gathering* dapat dilakukan dengan empat cara yakni observasi alami, survei, *focus group*, dan wawancara. Pada penelitian ini menggunakan metode survei yakni dengan membagikan kuisioner kepada pengunjung perpustakaan universitas lampung.



Gambar 3. Organisasi teknik berdasarkan tempat

Pada penelitian ini digunakan metode survei untuk mengetahui respon pengunjung di UPT Perpustakaan Universitas Lampung. Survei dilaksanakan selama dua hari dengan jumlah responden sebanyak seratus pengunjung perpustakaan. Survei dilakukan dengan mendatangi langsung pengunjung yang sedang berada di perpustakaan serta mahasiswa yang meminjam buku menggunakan kioska juga menjadi target utama survei.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1.1 Requirement Gathering

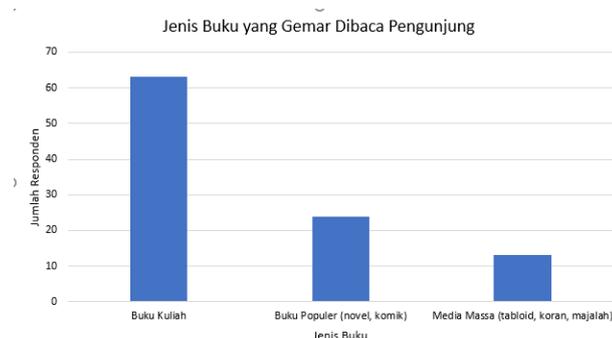
Studi dilakukan untuk mengetahui ruang lingkup permasalahan pengunjung. Pada penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner sebanyak 100 responden yang dilaksanakan dari pengunjung Perpustakaan Unila pada Hari Senin, Tanggal 25 dan 26 Oktober 2018 dengan responden yang keseluruhannya adalah mahasiswa unila dan mahasiswa luar unila. Berikut adalah penjabaran dari tahapan *Requirement Gathering*:

#### 4.1.1. Menentukan Karakteristik Kebutuhan

Pengunjung perpustakaan adalah mahasiswa yang sedang mencari buku untuk dibaca dan/atau dipinjam. Pengunjung atau pemustaka harus mempunyai KTM (Kartu Tanda Mahasiswa) agar dapat melakukan peminjaman dan pengembalian buku yang kemudian KTP tersebut di-*scan* pada alat yang bernama Kioska untuk mengetahui identitas pemustaka. Pemustaka membutuhkan kenyamanan serta fasilitas yang baik dari UPT Perpustakaan itu sendiri. Maka dilakukan survei manual terlebih dahulu untuk mengetahui kekurangan dan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan perpustakaan. Survei dilakukan terlebih dahulu untuk mengetahui tipe karakteristik pengunjung atau pemustaka dalam pemakaian kioska serta untuk mencari tahu tren *user interface* yang digemari.

#### 4.1.2. Menyajikan Hasil Survei

Survei dilakukan dalam dua hari dengan responden sasaran yakni mahasiswa/mahasiswi yang berkunjung ke perpustakaan secara aktif untuk meminjam, dan membaca buku. Berikut adalah hasil dari tahapan *Requirement Gathering* yang dilakukan menggunakan metode survei:



Gambar 4. Grafik jenis buku yang gemar dibaca pengunjung.

Pertanyaan ini dilakukan untuk mengetahui minat baca terhadap buku jenis apa dan buku jenis apa yang harus ditambahkan oleh UPT Perpustakaan Universitas Lampung. Berdasarkan diagram diatas, hasil survei menunjukkan jenis buku kuliah adalah jenis buku yang banyak dibaca dan disarankan responden sebanyak 55 orang untuk menambah referensi jenis buku ini pada perpustakaan.



Gambar 5. Grafik tingkat kenyamanan pengunjung menggunakan kioska

Berdasarkan gambar diagram diatas maka diketahui bahwa tingkat kenyamanan pengunjung terhadap penggunaan kioska peminjaman dan pengembalian buku. Hasil survei menunjukkan sebanyak 33 responden memberikan nilai delapan yakni nyaman. Namun, ada sepuluh responden yang memberikan nilai lima.



Gambar 6. Persentasi sulit atau tidaknya pengguna dalam menggunakan kioska.

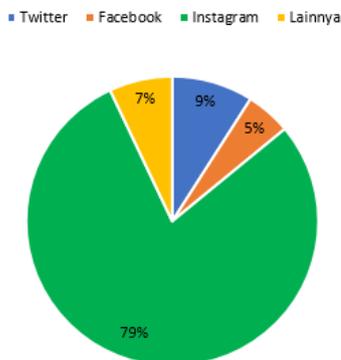
Gambar diatas menunjukkan apakah pengguna kioska yakni pemustaka kesulitan dalam menggunakan kioska ketika hendak meminjam dan mengembalikan buku. Sebanyak 82% responden tidak merasakan kesulitan dalam menggunakan kioska.



Gambar 7. Penggunaan sisi tangan dalam menyentuh layar kioska pada pengunjung.

Gambar diagram diatas menunjukkan hasil survei kecenderungan pemustaka menggunakan tangan sebelah kanan atau kiri ketika menggunakan kioska. Berdasarkan diagram, tangan kanan adalah sisi tangan yang sering dan banyak digunakan dibandingkan dengan tangan sebelah kiri. Namun ada sebanyak 6% responden yang memakai kedua sisi tangan yakni kanan dan kiri. Salah satu faktornya adalah karena kidal (terbiasa menggunakan tangan kiri untuk menulis).

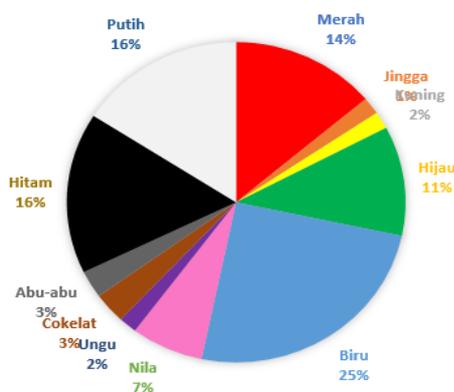
Aplikasi Favorit Pengunjung Perpustakaan Unila



Gambar 8. Aplikasi Favorit Pengunjung

Berdasarkan hasil survei, responden lebih senang menggunakan aplikasi *Instagram* yang dibuktikan dengan 79% responden memiliki aplikasi yang menampilkan gambar dibanding dengan aplikasi yang banyak menampilkan tulisan seperti *Twitter* dan *Facebook*.

WARNA FAVORIT PENGUNJUNG



Gambar 9. Warna Favorit Pengunjung

Berdasarkan hasil survei yang ditunjukkan pada diagram Gambar. 10 maka diketahui bahwa responden lebih suka warna biru sebanyak 25%, putih dan hitam 16%, merah 14%, hijau 11%, dan nila 7%.

#### 4.1.3. Use Case Diagram

*Use Case* adalah gambaran penggunaan aplikasi seperti alur dan siapa saja yang dapat menggunakan suatu aplikasi layar sentuh. Berikut adalah *use case* dari aplikasi survei dengan menggunakan media layar sentuh kioska untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan di UPT. Perpustakaan Univeritas Lampung.



Gambar 10. Diagram *Use Case* aplikasi

## KESIMPULAN

Berdasarkan survei yang telah dilakukan, maka didapat kesimpulan bahwa pengunjung perpustakaan cenderung menyukai suatu yang bergambar dibandingkan dengan tulisan. Aplikasi survei yang akan dibangun akan menggunakan warna biru, hitam dan putih berdasarkan minat warna favorit pengunjung. Aplikasi survei kepuasan pengunjung perpustakaan dengan menggunakan media kioska akan membantu pemustaka dalam mendapat informasi untuk pertimbangan perbaikan pelayanan perpustakaan. Hasil dari penelitian ini membuka peluang untuk membangun aplikasi layanan kioska yang tepat bagi perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. R. Rokan, "Manajemen Perpustakaan Sekolah," *J. Iqra'* Vol. 11 No.01, vol. 11, no. 01, pp. 88–100, 2017.
- [2] U. P. T. Perpustakaan and U. Lampung, "Buku panduan perpustakaan," 2017.
- [3] K. T. Lam., "Issues in Library Automation.," 2002.
- [4] T. C. L. C. Inc., "Definition of: kiosk." .
- [5] S. Kasus, P. Cv, O. E. N. Jaya, Y. Praharsi, N. Erni, and J. Sinambela, "Analisa Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Produk Air Minum," vol. 16, pp. 35–44, 2015.
- [6] A. Dix, J. Finlay, G. D. Abowd, and R. Beale, *Human-Computer Interaction*. .