

Uji Usabilitas Jarak Jauh (Remote Usability Testing) pada Portal Web Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Remote Usability Testing in Portal Web Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Ari Zuntriana¹

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Abstrak

Portal web Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) merupakan salah satu sumber pendukung pendidikan terbuka terbesar di Tanah Air. Dengan koleksi digitalnya yang kaya, PNRI mampu menjangkau jutaan pemustaka dengan beragam latar belakang dan asal daerah. Untuk menjamin sustainabilitasnya, diperlukan penelitian untuk mengetahui bagaimana usabilitas portal web bagi pemustaka jarak jauh (*remote user*). Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan melakukan uji usabilitas web (*web usability testing*). Melalui uji usabilitas, PNRI akan memperoleh informasi terkait apa saja yang masih perlu diperbaiki dan untuk selanjutnya bisa digunakan sebagai rekomendasi dalam redesain web. Uji portal web PNRI ini dilakukan dengan metode uji usabilitas jarak jauh. Penelitian dilakukan dengan memadukan teknik permintaan (*inquiry*) dengan uji usabilitas formal, berupa pemberian tugas (*task*) kepada para partisipan. Pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling* dengan melibatkan 32 (tiga puluh dua) orang partisipan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner *online*. Hasil penelitian menunjukkan: (1) partisipan paling banyak menemukan kesulitan dalam menemukan informasi jadwal layanan; (2) partisipan paling banyak menunjukkan ketidakpuasan terhadap desain antarmuka dan tata letak pada halaman beranda portal web PNRI. Penelitian ini dimaksudkan sebagai penelitian awal. Diperlukan penelitian lanjutan untuk lebih memperdalam dan melengkapi informasi dan hasil temuan, terutama mengenai aspek efisiensi portal.

Kata kunci: uji usabilitas, uji usabilitas jarak jauh (*remote usability testing*), pemustaka jarak jauh (*remote user*), portal web, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Abstract

Portal Web Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) or Indonesian National Library Web Portal is one of the best resources that support education in Indonesia. With the large collection of librarians, PNRI can reach millions of librarian with various education background and area. To ensure its sustainability, we need to conduct research to know how good is the usability this web portal to the remote user. One of the way is using web usability testing. By using this test, PNRI will get the information about what is needed to be fixed and for the next step it can be used as recommendation in redesigning of the portal. PNRI web portal test will be held using remote usability test method. The research is conducted by combining inquiry with formal usability test, like giving a task to the participant. The sampling method used is random sampling by using 32 participant. Data gathering technique

¹ Korespondensi: Ari Zuntriana. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Alamat: Jl. Gajayana No. 50 Malang 65144. Telepon: 0341-570872. E-mail: zuntriana@gmail.com

used is using online questionnaire. The research result shows that: (1) most of the participant get difficulties in finding information about service schedule; (2) most of the participant dissatisfied in interface design and arrangement in the homepage of PNRI portal. This research is intended as the starting research. It needs the next research to deepen and complete the information and research findings, especially about portal efficiency.

Keywords: usability test, remote usability testing, remote user, portal web, Perpustakaan Republik Indonesia

Salah satu fungsi utama web perpustakaan adalah mendukung berlangsungnya pendidikan terbuka bagi para pemustaka di mana pun mereka berada. Dengan koleksi yang kaya dan desain mengetahui tingkat usability webnya. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah dengan uji usability web (*web usability testing*).

Studi usability di perpustakaan bermula dari kesadaran bahwa pemustaka merupakan fokus utama dalam layanan. Kebutuhan riil serta masukan mereka menjadi dasar untuk mengembangkan web yang bersifat *user-centered design*. Kebijakan *user-centered design* bertujuan menghasilkan desain yang mampu menyesuaikan dengan kebutuhan pemustaka, dan bukan sebaliknya (Emanuel, 2013). Dengan desain yang tepat, web perpustakaan akan lebih mudah dimanfaatkan sekaligus mampu menarik lebih banyak pemustaka untuk kembali berkunjung. Uji usability kini telah menjadi bagian integral dari pengembangan dan redesign web di banyak perpustakaan dunia.

Sebuah web perpustakaan diidealkan sebagai gerbang informasi (*information gateway*) yang dapat memenuhi dan memudahkan kebutuhan akses pemustaka semaksimal mungkin. Ada sisi positif dan negatif dalam gagasan ini. Sisi positifnya, pemustaka bisa mengakses semua layanan dalam satu pintu, seperti katalog terpasang, buku dan jurnal elektronik, pangkalan data terlanggan, konten lokal, dan berbagai tautan yang dimiliki. Sedangkan sisi negatifnya, informasi yang terlalu banyak bisa menimbulkan kesan “penuh” pada antarmuka (*interface*). Jika tidak dikelola dengan baik, maka hal ini dapat memicu “*information overload*” yang berpotensi membingungkan pemustaka (Battleson, Booth, & Weintrop, 2001). Selama ini ada beberapa kelemahan web perpustakaan yang banyak disorot oleh beberapa peneliti. Pertama, manajemennya masih disandarkan secara kaku pada prinsip perpustakaan, yaitu menyajikan informasi dengan sangat rinci dan melimpah (Norlin & Winters, 2002). Contohnya berupa halaman web yang terlalu penuh dengan informasi. Hal ini bertentangan dengan prinsip kesederhanaan (*simplicity*) dalam desain web. Kedua, masih kuatnya pengaruh pemikiran bahwa pustakawan adalah yang paling menguasai dan memahami sistem di perpustakaan atau seringkali disebut dengan istilah “*librarian knows best*” (Ward & Hiller, 2005). Suka atau tidak suka, pemustaka harus mau dan mampu memahami sistem yang telah dibangun. Tentu prinsip tersebut tidak sepenuhnya keliru. Namun, jika diterapkan tanpa disertai evaluasi dari dalam, maka tidak akan ada *win-win solution* yang menguntungkan perpustakaan maupun pemustaka. Berikutnya, kelemahan yang kerap ditemui adalah grafis yang rumit dan mengganggu, pengorganisasian situs yang buruk, serta ketiadaan “*breadcrumb links*” yang memandu navigasi pemustaka (VandeCreek, 2005).

Membangun dan mengembangkan web jelas membutuhkan waktu yang cukup lama dan biaya yang tidak sedikit, ditambah lagi jika perpustakaan melanggan pangkalan data jurnal elektronik. Investasi yang besar ini harus diimbangi dengan upaya pencapaian hasil yang juga maksimal. Uji usability dapat difungsikan sebagai instrumen untuk menjamin

pemanfaatan web bisa sebisa mungkin sepadan dengan besarnya sumber daya yang telah dikeluarkan. Bagi perpustakaan dengan dana riset rendah, uji usabilitas pun bisa dirancang agar berbiaya murah.

Di tengah persaingan dengan situs-situs web lain yang menawarkan layanan serupa, kemudahan web perpustakaan untuk bisa dimanfaatkan oleh semua pihak, terutama pemustaka awam dan pemustaka jarak jauh, menjadi hal yang penting untuk diperhatikan. Dengan melakukan penelitian tentang usabilitas portal web Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, penulis berharap bisa memberikan kontribusi saran dan masukan untuk evaluasi dan pengembangan portal web Perpustakaan Nasional di masa mendatang.

Dalam tulisan ini selanjutnya, istilah pemustaka digunakan bersama-sama dengan istilah pengguna dan pengunjung. Pemustaka digunakan saat menjelaskan konsumen jasa dan layanan perpustakaan, termasuk web perpustakaan, sedangkan pengguna dan pengunjung digunakan untuk menyebut pengunjung web secara umum.

Studi ini menaruh perhatian pada usabilitas portal web Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) dengan mempertimbangkan perspektif pemustaka. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana usabilitas portal web PNRI bagi pemustaka jarak jauh (*remote user*), terutama dalam aspek efektivitas dan kepuasan pemustaka. Penulis menetapkan batasan masalah penelitian sebagai berikut: (1) Penulis melakukan penelitian usabilitas pada portal web PNRI. (2) Penulis melibatkan partisipan dengan kemampuan penguasaan komputer minimal dalam standar menengah (*intermediate*) dan memiliki akses internet. (3) Penulis melakukan uji usabilitas dengan metode survei dengan memadukan teknik permintaan (*inquiry*) dan uji usabilitas formal. (4) Penulis memfokuskan penelitian usabilitas web pada aspek efektivitas dan kepuasan pemustaka.

Metode Penelitian

Penelitian usabilitas jarak jauh ini dilakukan dengan memadukan teknik permintaan (*inquiry*) dan uji usabilitas formal, serta menggunakan metode asinkron dalam pengumpulan datanya. Uji usabilitas jarak jauh asinkron dipilih dengan pertimbangan dapat menjangkau lebih banyak pemustaka serta lebih menghemat biaya, waktu, dan tenaga. Uji asinkron tidak membutuhkan banyak peneliti dan petugas, karena antara proses uji dan analisis dilakukan dalam waktu yang berbeda.

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *random sampling*. Sedangkan teknik pengambilan data dilakukan dengan kuisisioner online melalui Google Form. Uji usabilitas formal dilakukan dengan mengikuti lima fasetnya, yaitu: (1) bertujuan untuk meningkatkan usabilitas antarmuka; (2) partisipan merepresentasikan pengguna nyata; (3) partisipan secara nyata menyelesaikan materi uji; (4) perilaku dan komentar partisipan dicatat dan direkam; dan (5) data dianalisa untuk mengenali masalah dan memberikan solusi (Dumas & Redish, 1999).

Partisipan penelitian ini berjumlah 32 (tiga puluh dua) orang partisipan, yang terdiri atas tiga belas laki-laki dan sembilan belas perempuan. Menurut Nielsen (2000), uji usabilitas cukup dilakukan terhadap 20 orang partisipan. Namun, untuk menemukan problem dalam usabilitas, jumlah partisipan dalam uji jarak jauh asinkron dapat diperbanyak (Martin et al., 2014).

Usia partisipan yang terlibat dalam uji ini beragam, dengan rincian: 16% berada dalam rentang usia 18-24 tahun, 50% berada dalam rentang usia 25-30 tahun; 31% berada dalam rentang usia 31-40 tahun; dan 3% berada dalam rentang usia 41-50 tahun. Semua

partisipan adalah pengguna komputer dalam basis harian/hampir setiap hari. Sebanyak 59% partisipan menyatakan pernah mengunjungi portal web PNRI sebelumnya, sementara sisanya (41%) menyatakan belum pernah mengunjungi sama sekali.

Para peneliti usability rata-rata menggunakan materi uji sebanyak 10 hingga 12 tugas (Battleson et al., 2001). Jumlah ini dianggap ideal untuk menghindari kelelahan dan kejenuhan pada partisipan. Dalam penelitian ini partisipan diminta untuk menyelesaikan dua macam tugas berikut: (1) Mengisi kuisisioner yang terdiri atas informasi demografi dan informasi mengenai tingkat penguasaan dan penggunaan komputer. (2) Menyelesaikan sepuluh tugas dengan menggunakan portal web PNRI. Tugas-tugas tersebut meliputi: (a) Mengakses katalog terpasang; (b) Menemukan buku; (c) Menemukan jadwal layanan; (d) Menemukan informasi mengenai layanan perpustakaan (informasi pameran naskah); (e) Menemukan tautan e-resources PNRI; (f) Mendaftarkan diri sebagai anggota PNRI (bagi non anggota); (g) Menemukan pangkalan data yang dilanggan PNRI berdasarkan nama; (h) Menemukan artikel jurnal elektronik terbaru dengan topik ditentukan; (i) Menemukan kontak PNRI; (j) Memberikan komentar dan masukan.

Pengisian kuisisioner oleh partisipan dilakukan mulai tanggal 17 September hingga 24 September 2014. Penyebaran informasi pada calon partisipan dilakukan melalui media sosial dan email yang memuat tautan langsung ke Google Form.

Para partisipan mengakses portal web PNRI dengan menggunakan peramban yang digunakan masing-masing dari tempat mereka berada (kantor, rumah, dan lain sebagainya). Peneliti tidak mengarahkan partisipan untuk menggunakan jenis peramban tertentu dengan alasan agar partisipan tetap merasa nyaman selama proses uji. Partisipan kemudian membaca tujuan studi dan mengisi informasi latar belakang dan demografi. Selanjutnya, partisipan mengisi kuisisioner yang berisikan tugas dengan menggunakan portal web PNRI. Dalam studi ini, peneliti sengaja memfokuskan uji usability dalam aspek efektivitas dan kepuasan pemustaka terhadap portal web PNRI.

Hasil

Peneliti menggunakan beberapa item tugas untuk mengetahui tingkat efektivitas dan kepuasan pemustaka dalam menggunakan portal web PNRI. Google Form tidak dapat merekam jumlah waktu yang dihabiskan partisipan dalam menyelesaikan tugas, baik secara keseluruhan maupun per item, sehingga tidak memungkinkan peneliti mengetahui tingkat efisiensi waktu. Tingkat efektivitas diukur dari dengan jumlah tugas yang berhasil diselesaikan, sedangkan informasi kepuasan pemustaka diukur dari penyelesaian tugas yang kompleks serta berdasarkan komentar tambahan yang mereka tulis. Komentar partisipan juga dimaksudkan sebagai sarana probing untuk memperoleh informasi lebih mendalam.

Uji usability ini melibatkan 32 orang partisipan yang terdiri atas: dua mahasiswa tingkat sarjana, enam mahasiswa pasca sarjana, sembilan pengajar (dosen/guru/widya iswara), sembilan pustakawan, dan enam partisipan bidang lainnya.

Efektivitas Portal Web PNRI

Setelah melakukan proses editing, pengkodean, dan tabulasi data, peneliti memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Penyelesaian Tugas

Tugas	Jumlah yang menyelesaikan	Persentase
Menemukan link katalog	32	100%

Menemukan buku	31	97%
Menemukan jam layanan	27	84%
Menemukan informasi layanan	28	87.5%
Menemukan link e-resources	29	91%
Menemukan database	29	91%
Menemukan artikel jurnal	24	75%
Menemukan kontak PNRI	32	100%

Mengakses Katalog

Berdasarkan data di atas, semua partisipan dapat menemukan dan mengakses katalog terpasang PNRI. Letak kotak pencarian yang berada di pojok kanan atas cukup memudahkan mata pemustaka menangkap informasi menuju katalog. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian rekam jejak mata (*eye tracking*) pada partisipan yang mengakses web. Mata pengunjung biasanya pertama kali akan melihat ke arah pojok kiri atas, kemudian bagian atas web, dan selanjutnya baru ke bagian bawah web (Jenny Sinclair, 2007).

Berdasarkan pengamatan peneliti terhadap portal web sejumlah institusi, seperti Harvard Library, Library of Congress, The British Library, dan National Library of Singapore, kotak pencarian didesain dengan ukuran lebih besar/lebar sehingga lebih memudahkan pemustaka untuk melihatnya. Selain itu, input kata kunci juga dapat dilakukan dengan menggunakan ukuran font yang lebih besar.

Menemukan Informasi Buku

Untuk mengakses informasi buku yang dimiliki PNRI, pemustaka perlu melakukan langkah pencarian dalam katalog. Dari 32 partisipan, sebanyak 31 orang (97%) berhasil menemukan informasi buku dengan judul sebagaimana yang diminta oleh peneliti, yaitu buku "Hukum Warisan dalam Islam" karya M. Ali Hasan. Kotak pencarian portal web PNRI, dalam hemat peneliti, telah didesain untuk memudahkan pemustaka mencari informasi. Ada tiga pilihan akses pencarian yang tersedia yaitu pencarian dalam portal web, ke situs web PNRI yang lain, dan katalog. Hanya terkadang pengunjung mengabaikan penanda di bawah kotak pencarian yang harus dipilih/diklik salah satu. Ini mengakibatkan mereka tidak memperoleh informasi sesuai yang dibutuhkan.

Menemukan Informasi Jadwal Layanan

Sebanyak 27 partisipan (84%) berhasil menemukan informasi jadwal layanan PNRI. Untuk melihat jadwal layanan, pemustaka harus mengklik tautan jadwal layanan yang ada di bagian kiri tengah web. Tautan jadwal layanan diletakkan berdekatan dengan tautan berbasis teks lainnya, tepatnya berada di tengah-tengah antara alamat dan nomor kontak. Tautan jadwal layanan menggunakan font yang sedikit lebih kecil dengan informasi alamat. Berkaitan dengan hal ini, partisipan nomor 2 memberikan komentar sebagai berikut: "Kombinasi warna, ukuran, dan jenis font yang digunakan di halaman beranda terlalu variatif dan kurang serasi, sehingga (membuat) pengunjung kurang nyaman (melihatnya)." Salah satu prinsip penting dalam desain web adalah kesederhanaan (*simplicity*). Sebuah web harus didesain untuk sederhana, sedikit gangguan (*distraction*), dengan arsitektur informasi yang jelas, dan alat navigasi yang tepat (Nielsen, 2000) Tantangannya kemudian bagi pengelola web PNRI adalah mengelola kerumitan yang ada di dalam sistem agar tidak tampak di mata pemustaka, dengan berupaya menampilkan sesuatu yang sederhana.

Menemukan Informasi Layanan (Jadwal Pameran)

Dalam tugas ketiga, partisipan diminta untuk menemukan informasi mengenai salah satu layanan pemustaka, yaitu pameran naskah cerita Panji yang diselenggarakan PNRI. Dari 32 partisipan, sebanyak 28 orang (87%) dapat menjawab dengan tepat. Informasi jadwal pameran diletakkan berada di dalam menu pengumuman. Dengan ditempatkan bersama dengan pengumuman-pengumuman lain yang tidak berkaitan langsung dengan pelayanan, agaknya sedikit menyusahakan pemustaka untuk memperoleh informasi layanan secara spesifik.

Menemukan Tautan E-Resources

Sebanyak 29 partisipan (91%) mampu menemukan tautan e-resources. Bagi sebagian orang, istilah e-resources mungkin terdengar belum familiar. Namun, karena sebagian besar partisipan (59%) menyatakan telah pernah mengunjungi portal web sebelumnya, maka dimungkinkan mereka telah memahami definisi e-resources dan pemanfaatannya. Berdasarkan hasil penelitian, 12 partisipan (37.5%) menyatakan telah menjadi anggota PNRI, sedangkan sisanya 20 orang (62.5%) masih berstatus non anggota. Dalam penelitian ini, non anggota diminta untuk mendaftarkan diri sebagai anggota. Dari 20 partisipan, sebanyak 13 orang menyatakan tidak menemukan kesulitan berarti saat mendaftar. Sisanya atau 7 orang mengalami sejumlah kendala, yaitu: 2 orang (partisipasi nomor 30 dan 32) menyatakan tidak dapat menemukan tautan untuk mendaftar dan 5 orang (partisipasi nomor 11, 12, 13, 26, dan 31) menyatakan gagal mendaftar. Berdasarkan komentar mereka mengenai masalah registrasi, kelima partisipan mengaku menghadapi kendala terkait dengan server portal web PNRI yang saat uji dilaksanakan dimungkinkan sedang mengalami down.

Menemukan Pangkalan Data yang Dilanggan

Dalam tugas keenam, peneliti meminta partisipan untuk menemukan informasi apakah PNRI melanggan pangkalan data Proquest atau tidak. Sebanyak 29 partisipan (91%) mampu menjawab dengan tepat. Dalam tugas ini, pemustaka tidak harus berstatus sebagai anggota untuk mengetahui bahwa PNRI telah melanggan Proquest. Informasi pangkalan data apa saja yang dilanggan sudah ditampilkan di area tautan e-resources.

Menemukan Artikel Jurnal Elektronik

Sebanyak 24 partisipan (75%) yang telah menjadi anggota, baik lama maupun baru, berhasil menemukan artikel jurnal elektronik sesuai dengan yang diminta dalam materi uji, yaitu artikel terbaru tentang “Perbankan Islam di Indonesia (Islamic banking in Indonesia).” Untuk menemukan artikel jurnal, pemustaka harus melakukan registrasi anggota dan melakukan login. Dalam poin ini, ada satu partisipan yang memberikan jawaban inkonsisten. Partisipan ke 8 menyatakan harus mencoba mengakses e-resources berulang kali, dikarenakan server yang sedang down. Partisipan nomor 13 menyatakan tidak dapat melakukan pendaftaran karena server web PNRI yang sedang down, namun dia menyatakan menemukan artikel jurnal sebagaimana yang diminta. Partisipan dimungkinkan masuk ke dalam katalog dan mencari buku dengan judul yang sama, dan bukan artikel jurnal sebagaimana yang peneliti maksudkan.

Menemukan Kontak PNRI

Berbeda dengan tautan jadwal layanan, semua partisipan (100%) dapat menemukan kontak PNRI. Informasi kontak PNRI tidak didesain menggunakan tautan, sehingga bisa

langsung dibaca oleh pemustaka di halaman beranda. Sebagai perbandingan, beberapa portal web perpustakaan tidak memuat alamat secara langsung dalam halaman beranda. Alamat perpustakaan bersama jadwal layanan seringkali disatukan dalam tautan bertajuk “visit.”

Kepuasan Pemustaka

Di akhir kuisisioner, peneliti meminta partisipan untuk memberikan komentar tambahan berdasarkan pengalaman mereka saat mengakses dan menggunakan layanan yang ada di portal web PNRI. Meski demikian, tidak semua partisipan bersedia menuliskan komentar. Dari 32 partisipan, ada 24 orang yang meninggalkan komentar dan masukan. Berikut hasil saringan dari komentar yang masuk: (1) Delapan partisipan menyatakan bahwa portal web PNRI sudah cukup bagus dan mampu memenuhi kebutuhan pemustaka. Mereka tidak meninggalkan catatan. (2) Sembilan partisipan menyatakan bahwa portal web PNRI cukup baik dan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Komentar disertai dengan catatan untuk perbaikan. (3) Tujuh partisipan lainnya „hanya“ memberikan saran perbaikan, tanpa memberikan penilaian. Ada beberapa aspek yang menjadi sorotan partisipan, yaitu: (a) Tampilan antarmuka halaman beranda. Enam partisipan menilai tampilan halaman beranda portal web PNRI terkesan kaku, kurang user friendly, kurang atraktif, formal, ramai, dan terlalu „berat“. Mereka menyarankan adanya perbaikan dalam desain dan tata letak (layout) web agar pemustaka lebih mudah dalam menemukan informasi, sekaligus portal web bisa lebih tampak santai dan menyenangkan. (b) Responsivitas web. Seorang partisipan yang bekerja di bidang teknologi informasi mengeluhkan portal web yang tidak responsif saat diakses dengan perangkat bergerak, seperti tablet dan telepon pintar. Banyaknya pemustaka yang kini mengakses internet dengan perangkat bergerak perlu memperoleh perhatian tersendiri dari perpustakaan. (c) Manajemen web. Seorang partisipan dari kalangan pustakawan memberikan saran agar tautan kelembagaan ditempatkan tersendiri, tidak dicampur dengan tautan-tautan yang lain. Menurut partisipan tersebut, hal itu bertujuan untuk memudahkan pemustaka menelusur informasi kelembagaan PNRI. Terkait dengan manajemen web, seorang partisipan memberi masukan PNRI untuk menyediakan tautan ke beranda dalam halaman-halaman tunggal dalam web. Sehingga memudahkan pemustaka kembali ke halaman utama, tanpa harus mengklik tombol “back” berulang kali. (d) Sosialisasi portal web. Dua partisipan dari kalangan pustakawan menyarankan PNRI untuk lebih gencar dalam mensosialisasikan portal web di masyarakat. Menurut mereka, masih banyak kalangan akademisi dan non akademisi yang belum mengetahui keberadaan portal web dan pemanfaatannya. Seorang dari mereka meminta PNRI untuk lebih aktif menjalin komunikasi dengan pemustaka lewat media sosial, sehingga semakin banyak calon pemustaka potensial yang dapat memanfaatkan layanan portal web PNRI. (e) Penambahan layanan. Seorang pustakawan mengusulkan penambahan layanan referensi “Ask a Librarian” dalam portal web PNRI. Meski pemustaka tidak harus mendapat jawaban segera setelah mengirim pesan, menambahkan layanan email dan atau online chat ini akan mempermudah mereka untuk berinteraksi dengan pustakawan PNRI. Dengan menu ini pemustaka tidak perlu tab baru dengan cara manual jika ingin mengirim email. (f) Penambahan koleksi tentang bahasa dan sastra Indonesia. Seorang partisipan yang merupakan mahasiswa tingkat akhir menyarankan PNRI untuk menambah koleksi dalam bidang bahasa dan sastra Indonesia. Menurutnya, koleksi tentang bahasa Indonesia, terutama terkait dengan tata bahasa akan menunjang kelancarannya dalam menyelesaikan tugas akhir.

Simpulan

Menurut hasil penelitian ini, portal web PNRI secara umum telah mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Namun, pemustaka menghendaki adanya perbaikan dalam beberapa hal, di antaranya dalam desain antarmuka, tata letak halaman (layout), tambahan bantuan navigasi, serta penambahan layanan dan menu.

Proses yang tidak kalah penting selanjutnya setelah uji usabilitas selesai adalah mengkomunikasikan hasil temuan dengan tim TI. Penggunaan skala prioritas bisa diterapkan saat redesain web akan dilakukan, terutama untuk mengidentifikasi perbaikan yang perlu didahulukan. Salah satu fenomena umum di perpustakaan adalah lemahnya komitmen dalam menindaklanjuti temuan usabilitas dan tidak adanya uji lanjutan untuk mengukur apakah perbaikan yang dilakukan telah cukup memenuhi kebutuhan pemustaka.

Meski berbiaya murah dan relatif tidak banyak memakan waktu, uji usabilitas jarak jauh dengan menggunakan kuisisioner online seperti Google Form dan SurveyMonkey bisa menjadi alternatif untuk mengetahui usabilitas web perpustakaan secara umum. Penggunaan kuisisioner online sebagai alat uji juga bermanfaat untuk web dengan pengunjung yang berasal dari banyak tempat berbeda atau pengunjung dengan cakupan nasional, regional, dan internasional. Namun, uji usabilitas dengan menggunakan Google Form juga memiliki sebuah kelemahan. Alat ini tidak dapat digunakan untuk mengukur aspek efisiensi dalam sebuah web karena tidak adanya layanan rekam waktu dalam Google Form.

Uji usabilitas jarak jauh dengan menggunakan kuisisioner online juga sangat bergantung pada partisipasi aktif para partisipan yang terlibat. Adanya komentar dan masukan adalah murni karena kesediaan mereka untuk merefleksi pengalaman setelah menyelesaikan materi uji. Dalam uji jarak jauh asinkron, peneliti tidak dapat secara langsung berinteraksi dengan partisipan. Hal ini sedikit banyak mempengaruhi jumlah dan kualitas data yang dikumpulkan.

Penelitian ini merupakan riset awal yang belum sempurna dan memerlukan berbagai riset lanjutan untuk menjawab hal-hal yang belum tergali secara baik dan mendalam. Penggunaan metode yang berbeda bisa digunakan untuk lebih memperkaya kajian usabilitas portal web PNRI, sekaligus melengkapi kekurangan penelitian ini. Penulis berharap hasil penelitian ini bisa menyumbang kontribusi pada perbaikan portal web PNRI di masa depan. Semoga Perpustakaan Nasional Republik Indonesia terus maju dan berkembang demi kemajuan kualitas sumber daya manusia di seluruh Indonesia.

Peneliti merekomendasikan adanya beberapa langkah perbaikan sebagai berikut: (1) Menambahkan breadcrumb links dalam portal web PNRI untuk memudahkan navigasi pemustaka. Breadcrumb links adalah navigasi bantuan untuk menunjukkan lokasi di mana pengunjung sedang berada saat membuka halaman web. Penggunaan breadcrumb links juga memudahkan pemustaka untuk kembali ke menu utama dan sub menu sebelumnya tanpa harus mengklik tombol “back” berkali-kali. (2) PNRI bisa mempertimbangkan untuk melakukan redesain tata letak dan tampilan antarmuka portal web. Perpaduan warna yang monoton dan kaku bisa diganti dengan perpaduan warna lain yang lebih menyenangkan dan nyaman bagi mata pengunjung. Tata letak dalam halaman web juga bisa diperbaiki agar lebih memudahkan pemustaka untuk mencari informasi. Variasi dan paduan jenis huruf (*font*) perlu didesain agar lebih terlihat rapi dan memudahkan pengunjung memperoleh informasi secara cepat. Prinsip kesederhanaan dalam web perlu diterapkan dengan tanpa mengurangi fungsionalitasnya. (3) Menggunakan HTML dan CSS terbaru yang mendukung responsivitas, sehingga memudahkan pemustaka yang mengakses internet lewat perangkat bergerak. Keduanya mampu menampilkan tampilan web dengan menyesuaikan lebar dan tinggi layar

perangkat, sehingga pemustaka lebih nyaman mengakses portal web dengan menggunakan perangkat apapun. (4) Menambahkan menu Ask a Librarian untuk mendukung interaksi antara pustakawan dengan pemustaka, baik dengan percakapan langsung (*online chat*) maupun email. (5) PNRI perlu melakukan sosialisasi lebih banyak kepada pemustaka, terutama mereka yang berada di lingkungan perguruan tinggi. Sosialisasi bisa dengan bentuk roadshow atau memaksimalkan penggunaan media sosial. PNRI juga dapat mendorong perpustakaan-perpustakaan perguruan tinggi untuk melakukan sosialisasi lanjutan di lingkungan kampus masing-masing.

Referensi

- Battleson, B., Booth, A., & Weintrop, J. (2001). Usability testing of an academic library web site: a case study. *The Journal of Academic Librarianship*, 27(3), 188–198.
- Dumas, J. S., & Redish, J. (1999). *A practical guide to usability testing*. Portland, OR: Intellect Books.
- Emanuel, J. (2013). Usability Testing in Libraries: Methods, Limitations, and Implications. *OCLC Systems & Services*, 29(4), 204–217. doi:10.1108/OCLC-02-2013-0009
- Nielsen, J. (2000). *Designing web usability*. New York: New Riders.
- Jenny, S. (2007). *Seeing eye to eye on web layout*. Retrieved from <http://www.smh.com.au/small-business/seeing-eye-to-eye-on-web-layout-20090619-cp4h.html>
- Martin, R., Al Shamari, M., Seliaman, M. E., & Mayhew, P. (2014). Remote asynchronous testing: a cost-effective alternative for website usability evaluation. *International Journal of Computer and Information Technology*, 03(01), 99–104.
- Norlin, E., & Winters, C. (2002). *Usability testing for library web sites: A hands-on guide*. Chicago: American Library Association
- VandeCreek, L. M. (2005). Usability analysis of Northern Illinois University Libraries: Website: a case study. *OCLC Systems and Services*, 21(3), 181–192.
- Ward, J. L., & Hiller, S. (2005). Usability testing, interface design, and portals. *Journal of Library Administration*, 43(1/2), 155–171. doi:10.1300/J111v43n01_10