

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan adalah salah satu sumber akses pengetahuan dengan adanya berbagai macam buku yang disimpan. Mahasiswa/i dapat mengunjungi perpustakaan universitasnya masing-masing untuk membaca buku, mengadakan belajar kelompok, menjalani studi mandiri, maupun menghadiri seminar yang diadakan pengurus setempat. Namun, pelayanan luring perpustakaan harus terhalang dengan adanya masa pandemi, yang memaksa semua orang untuk beraktivitas daring dari rumah masing-masing. Berbagai aktivitas dan layanan yang ditawarkan perpustakaan terhalang dengan jarak. Hal tersebut memanggil adanya produk digital sebagai solusi.

Perpustakaan milik institusi pendidikan tidak luput dari penggunaan produk digital, salah satunya Perpustakaan Universitas Airlangga yang menerima hampir 7000 kunjungan di 2021 (Perpustakaan Universitas Airlangga, 2022), mengingat layanan yang disediakan perpustakaan sudah melewati batas fasilitas luring (George, 2005), terlebih di masa pandemi yang memaksa semua orang untuk beraktivitas secara daring dari tempat tinggal masing-masing. Sebuah situs web perpustakaan harus dapat mengakomodasi kebutuhan yang berbeda, disiplin dan kemampuan keilmuan para pengguna (*user*) yang banyak dan bervariasi dalam suatu institusi (Raward, 2001). Variasi tersebut meliputi keterbatasan fisik dan mental, sehingga membutuhkan perhatian khusus saat mendesain produk digital—termasuk situs web Perpustakaan Universitas Airlangga. Bila variasi tersebut diperhatikan dalam desain situs web Perpustakaan Universitas Airlangga, praktik pendidikan inklusif menjadi lebih mudah dilakukan oleh universitas yang menaunginya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Wakil Rektor Universitas Airlangga, Prof. Dr. Bambang Sektiari Lukiswanto DEA, Drh. dalam suatu kesempatan, yaitu semua mahasiswa/i di Universitas Airlangga, baik yang

dengan maupun tanpa disabilitas, akan mendapatkan pelayanan dan kenyamanan yang sama (Sugianti, 2017). Aksesibilitas situs web menjadi faktor pendukung terjalannya pendidikan inklusif digital.

Aksesibilitas adalah konsep mengenai apakah sebuah produk atau layanan dapat dipakai oleh semua orang tanpa terkecuali dan merupakan salah satu sisi penting dari UX (Interaction Design Foundation, n.d.). Aksesibilitas tidak hanya berbicara tentang akses untuk komunitas disabilitas, yang acap kali dikaitkan dengan disabilitas atau keterbatasan permanen saja. Dilansir oleh (Dobson, 2018), WHO menjelaskan terdapat tiga jenis keterbatasan: permanen, sementara (*temporary*), dan sesuai situasi (*situational*). Keterbatasan sementara, sesuai namanya, bersifat sementara—contohnya tangan yang patah karena kecelakaan. Sementara itu, contoh keterbatasan sesuai situasi adalah kemampuan mendengar yang berkurang di tempat yang ramai. Jadi, frasa “semua orang tanpa terkecuali” dalam definisi aksesibilitas memiliki arti yang sangat harfiah.

User Experience, sering disingkat menjadi UX, adalah sebuah praktis desain dalam membuat peralatan dan layanan dari perspektif yang berpusat pada pengguna (Young et al., 2020). Untuk memastikan UX baik dalam menggunakan situs web, terdapat banyak prinsip yang perlu diingat—salah satunya adalah jangan membuat pengguna berpikir saat berinteraksi dengan situs (Krug, 2013). Dalam dunia UX, sudah ada panduan aksesibilitas yang dinamakan *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG) dengan tiga level: A, AA, dan AAA. Sayangnya, panduan tersebut sering kali tidak terlalu diperhatikan di ranah pendidikan digital Indonesia (Arasid et al., 2018), sehingga aksesibilitas situs web tidak terjamin dan menyulitkan pelajar dengan keterbatasan untuk mengenyam pendidikan tinggi.

Universitas Airlangga termasuk salah satu perguruan tinggi yang tergolong besar di Indonesia dengan jumlah mahasiswa aktif hampir mencapai 40 ribu di 2015 (*Biografi Unair*, 2015) dan terus bertambah, kurang lebih 6.000 mahasiswa setiap tahunnya. Angka tersebut belum menghitung jumlah tenaga pendidik, staf, alumni, dan warga UNAIR lainnya. Dengan skala jangkauan

yang luas, kemungkinan besarnya diversitas UNAIR pun patut diperhatikan. Untuk menjawab hal tersebut, aksesibilitas situs web UNAIR, termasuk milik perpustakaan, adalah penting untuk menjamin tersedianya akses bagi semua warga UNAIR tanpa terkecuali.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ingin diselesaikan oleh tulisan ini antara lain:

- a. Apa saja masalah aksesibilitas yang teridentifikasi di situs web Perpustakaan Universitas Airlangga dengan basis *Web Content Accessibility Guidelines 2.0*?
- b. Seberapa baik performa perbaikan aksesibilitas situs web Perpustakaan Universitas Airlangga?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dengan adanya perbaikan *User Experience* (UX) situs web Perpustakaan Universitas Airlangga antara lain:

- a. Mengidentifikasi masalah aksesibilitas situs web Perpustakaan Universitas Airlangga dengan basis *Web Content Accessibility Guidelines 2.0*.
- b. Mengevaluasi hasil perbaikan aksesibilitas situs web Perpustakaan Universitas Airlangga.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, berikut adalah beberapa manfaat yang diharapkan dapat dicapai dengan adanya tulisan ini.

- i. Meningkatkan pentingnya pemerhatian UX di ranah pendidikan yang semakin mengandalkan produk digital.
- ii. Memberikan bahan pertimbangan untuk pembaruan program pendidikan yang ada maupun adanya program studi baru yang berfokus pada bidang yang dibahas.

- iii. Mendukung dikembangkan dan disusunnya penelitian baru yang menyoroti aksesibilitas di ranah pendidikan Indonesia.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, tulisan ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, seperti yang dijabarkan berikut.

- i. Bagi peneliti, sebagai wadah dan dasar akan wawasan dan pengalaman dalam meningkatkan kemampuan yang dibutuhkan untuk merambah dunia karier dalam bidang yang dibahas.
- ii. Bagi pendidik dan calon pendidik, memperluas cakupan ajaran dalam desain UX di ruang pendidikan Indonesia.
- iii. Bagi perpustakaan universitas, menjadi pertimbangan untuk adanya perbaikan desain situs web yang lebih dapat diakses lagi.
- iv. Bagi universitas, sebagai bahan pertimbangan untuk diadakannya audit desain situs web lainnya yang masih berada di bawah naungan universitas.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang dihadapi dalam menyelesaikan masalah yang dibahas antara lain:

- a. Situs web Perpustakaan UNAIR yang dimaksud adalah yang diakses oleh pengguna saja.
- b. Bentuk keluaran yang dihasilkan adalah prototipe web, yang pada praktiknya adalah sebagai *handoff* ke *developer* terkait.
- c. Kriteria WCAG 2.0 yang digunakan hanya terbatas pada yang dapat diterapkan dalam bentuk desain saja.
- d. Para penguji hasil perbaikan UX situs web Perpustakaan Universitas Airlangga dipilih sesuai dengan *user persona* yang ada.