

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Usability*

1. Pengertian *Usability*

Usability berasal dari kata *usable* yang secara umum berarti dapat digunakan dengan baik. Sesuatu dapat dikatakan berguna dengan baik apabila kegagalan dalam penggunaannya dapat dihilangkan atau diminimalkan serta member manfaat dan kepuasan kepada pengguna.¹ *Usability* merupakan sebuah kebergunaan yang jika digunakan dalam situs *website*, untuk menguji sejauh mana kebergunaan *website* tersebut bagi pengguna (*user*) dengan memperhatikan kemudahan, keefektifan, efisiensi dan kepuasannya. Namun ada banyak sekali definisi mengenai *usability*, berikut ini beberapa definisinya :²

- a. Definisi menurut ISO (*Organization For Standardization*) (9241-11) :
yakni Tingkat daya guna dari suatu produk yang digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dan memberi kepuasan dalam konteks penggunaan tertentu. Dalam definisi menurut ISO ini berfokus pada 3 ukuran penting dari *usability* yakni efektif, efisien dan memberi kepuasan.
- b. Definisi menurut Joseph Daumas dan Janice Redish *usability* digunakan untuk mengukur tingkat pengalaman penggunaan ketika berinteraksi

¹ Purwani Istiana “ *Evaluasi Usability Situs Website Perpustakaan Universitas Gadjah Mada*”. Artikel (Universitas Gadjah Mada). h.5

² Suirman dkk. “ *Analisis Usability pada website Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sumatera Selatan*”. Artikel (Universitas Bina Darma Palembang) h.

dengan produk sistem baik itu *website, software, mobile phone* ataupun yang lainnya. Dan secara umum *usability* mengacu kepada bagaimana pengguna bisa mempelajari dan menggunakan produk untuk memperoleh tujuannya dan seberapa puas mereka terhadap penggunaannya.

- c. Jakob Nielsen mendefinisikan *usability* sebagai pengalaman suatu pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs *web* sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat.

Dari definisi tersebut, pengujian dalam penelitian menggunakan lima aspek *usability* atau lima atribut seperti yang dikemukakan oleh Jacob Nielsen dan sejalan dengan *usability* menurut ISO 9241:11 yakni :³

1. Kemudahan (*learnability*) didefinisikan seberapa cepat pengguna mahir dalam menggunakan sistem serta kemudahan dalam penggunaan menjalankan suatu fungsi serta apa yang pengguna inginkan dapat mereka dapatkan.
2. Efisiensi (*efficiency*) didefinisikan sebagai sumber daya yang dikeluarkan guna mencapai ketepatan dan kelengkapan tujuan.
3. Mudah diingat (*memorability*) didefinisikan bagaimana kemampuan pengguna mempertahankan pengetahuannya setelah jangka waktu tertentu, kemampuan mengingat didapatkan dari peletakkan menu yang selalu tetap.

³Yumarlina MZ, “Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing”. Jurnal Informasi Interaktif Vol. 1 No.1 tahun 2016. Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik. Artikel (Universitas Janabadra, Yogyakarta) .h.40

4. Kesalahan dan keamanan (*errors*) didefinisikan berapa banyak kesalahan-kesalahan apa saja yang dibuat pengguna, kesalahan yang dibuat pengguna mencakup ketidaksesuaian apa yang pengguna pikirkan dengan apa yang sebenarnya disajikan oleh sistem.
5. Kepuasan (*satisfaction*) didefinisikan sebagai kebebasan dari ketidaknyamanan, dan sikap positif terhadap penggunaan produk atau ukuran subjektif sebagaimana pengguna merasa tentang penggunaan sistem.

Usability dari suatu system ditentukan dari bagaimana kemudahan pengguna memenuhi tugasnya. *Usability* menurut ISO-9241 adalah ukuran sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektifitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks tertentu dari penggunaan.

Usability dapat diukur dengan mempertimbangkan beberapa hal:

- a. Optimum- berkaitan dengan analisis biaya keuntungan.
- b. Efektif, berkaitan dengan efisiensi dan produktivitas pengguna, diantaranya kecepatan, diselesaikan tugas, betul tidaknya tugas di selesaikan, betul tidaknya tugas diselesaikan, yang dicapai oleh interaksi pengguna system.
- c. Kepuasan, berkaitan dengan emosi kepuasan pengguna terhadap produk yang dipakai. pengukuran tidak hanya berlangsung pada awal penggunaan tetapi setelah melalui pelatihan dan penggunaan pada waktu tertentu.

- d. Pengguna, tugas dan lingkungan, karakteristik ini harus juga dipertimbangkan.
- e. Biaya, berkaitan dengan investasi yang harus dilakukan untuk mencapai usability pada level yang diinginkan, termasuk biaya fisik dan non fisik.

2. Faktor Usability

Usability dapat dipandang dari tiga faktor utama :

- a. *Learnability* yaitu kemudahan pengguna baru untuk mulai secara efektif berinteraksi dan mencapai kinerja yang optimal.
- b. *Flexibility* yaitu beragam cara yang disediakan oleh sistem untuk memungkinkan pengguna dan sistem bertukar informasi sehingga fleksibilitas ini harus menjamin bahwa pengguna tidak terpacu pada satu pola dialog.
- c. *Robustness* adalah kemampuan metode analisis untuk memvalidasi. Tingkatan berbagai dukungan yang disediakan bagi pengguna untuk menentukan tercapainya tujuan. Artinya bila suatu cara gagal maka masih ada cara lain untuk mencapai tujuan tersebut.⁴

3. Kriteria Usability

Adapun kriteria usability adalah sebagai berikut :

- a. Efisiensi

Efisiensi menurut KBBI menyatakan bahwa efisiensi adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu (dengan tidak membuang

⁴Paulus herdiyatna."Evaluasi website perpustakaan universitas sanata dharma yogyakarta menggunakan pedoman research based web disgn dan usability guidelines".2013.

waktu, tenaga ,biaya) kedayagunaan, ketepatangunaan, serta kemampuan menjalankan tugas dengan baik dan tepat. (dengan tidak membuang waktu tenaga biaya). Dari uraian diatas disimpulkan bahwa efisiensi adalah suatu cara dengan bentuk usaha yang dilakukan dalam menjalankan sesuatu dengan baik dan tepat serta meminimalisir pemborosan dalam segi waktu, tenaga dan biaya.

b. Efektifitas

Efektivitas berasal dari kata efektif, menurut kamus besar bahasa Indonesia efektif adalah ada efeknya, manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna dan mulai berlaku. Sementara itu efektivitas memiliki pengertian keefektivan adalah keadaan berpengaruh.kemanjuran, keberhasilan dan hal mulai berlaku. Efektivitas merupakan dampak atau pengaruh dari membuat atau menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan atau sasaran yang ingin dicapai akan tetapi tetap menjadi tanggung jawab yang juga akan dirasakan dan dialami sendiri oleh individu yang menciptakan dan menjalankan.

c. Kemudahan (*Learnbility*)

Pada era perpustakaan digital disuatu decade belakangan ini, kata kemudahan mengakses sudah menjadi bagian yang tak terlepas dari keterpakaian atau kebergunaan.Beberapa standar pengukuran seberapa jauh sebuah sumber informasi termanfaatkan, selalu memakai ukuran keudahan mengakses, termasuk kesan pada pengguna tentang jemudahan mengakses.

d. Kesalahan

Kesalahan dan keamanan (*errors*) didefinisikan berapa banyak kesalahan-kesalahan apa saja yang dibuat pengguna, kesalahan yang dibuat pengguna mencakup ketidaksesuaian apa yang pengguna pikirkan dengan apa yang sebenarnya disajikan oleh sistem.

e. Kepuasan

Menurut pendapat Kotler menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*). Sementara itu Kotler dalam wijaya menyatakan bahwa fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang.⁵

Kepuasan dalam menggunakan suatu produk jasa adalah konsep penting. Oleh karena itu hal ini menjadi perhatian dari banyak pakar. Untuk mengukur kepuasan mengakses situs web selama melakukan penjelajahan, ialah seberapa jauh pengakses tersebut memilikipengalaman yang

⁵Fransischa Rahayuningsih” Mengukur Kepuasan Pemustaka : menggunakan metode LibQUAL+TM (Jakarta : Graha Ilmu, 2015), h 9

menyenangkan pada saat mengakses situs web. Kualitas dan fitur situs web tentunya disediakan agar para pengguna memperoleh manfaat dan kepuasan dalam menggunakan situs web. Fitur merupakan fungsi-fungsi yang disediakan untuk membantu pengguna dalam menjelajahi situs web. Pengguna yang puas cenderung akan tetap menggunakan. Sedangkan pengguna yang tidak puas akan memiliki alasan untuk meninggalkannya. Kepuasan yang tinggi tentunya akan menyebabkan tingkat penggunaan situs web menjadi tinggi karena pengguna tetap akan menggunakannya pada waktu mendatang.⁶

B. Website

1. Pengertian Website

Website merupakan sebuah wadah dalam internet *Website* merupakan sebuah wadah dalam *internet* yang digunakan sebagai media penyebaran informasi atau promosi untuk bisa diakses diseluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. Sebuah *website* terjadi didasari oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi serta jaringan antara komputer yang saling berkaitan. Menurut Proweb Indonesia, *Website* adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur *internet* sehingga dapat tersalur diseluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan *internet*. Secara terminologi *website* adalah kumpulan dari halaman-halaman situs yang

⁶Yuditha Ichani “Evaluasi performa usability situs-situs web perguruan tinggi negeri di indonesia yang terakreditasi “a” tahun 2013 serta perbandingan kondisi situs web tahun 2014 dan 2017”.Artikel.h 96

biasanya terangkum dalam sebuah domain ataupun subdomain, yang tepatnya berada didalam *World Wide Web (WWW)*.⁷

2. Situs Web Perpustakaan

Situs web perpustakaan adalah salah satu layanan yang diperoleh pengguna dalam memanfaatkan dan mengeksplorasi koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan dengan menggunakan jaringan internet. Situs web perpustakaan biasanya bertujuan untuk mempermudah pengguna untuk mencari koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan tanpa harus melakukan kunjungan secara fisik ke perpustakaan tersebut.

Pemanfaatan teknologi informasi dapat mengatasi bahan pustaka berbasis cetak dari kerentanan terhadap resiko rusak karena usia, penanganan yang keliru, metode dan ruang penyimpanan yang tidak tepat. Menurut santoso melalui transformasi digital dapat menyelamatkan isi informasi yang dikandung bahan pustaka tersebut. Perpustakaan yang dipandang sebagai ruangan yang dipenuhi rak menjulang yang dijejali buku, berganti menjadi sebuah perpustakaan kecil dengan berbagai sarana akses terpasang dan koleksi digital.

Karena itu, perpustakaan harus mengupayakan pembuatan situs web perpustakaan guna meningkatkan pelayanan perpustakaan maupun pengetahuan dan kemampuan pustakawan dalam pengembangan dan pemeliharaan situs web. Disamping itu, pengalaman yang diperoleh

⁷Suirman dkk, "*Analisis Usability pada website Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sumatera Selatan*". Artikel (Univesitas Bina Darma Palembang)

akan mendorong kesungguhan pustakawan untuk mengembangkan pelayanan perpustakaan berbasis web.

2. Fungsi Situs Web Perpustakaan

Ada beberapa fungsi situs web perpustakaan menurut santoso yaitu :

a. Fungsi Komunikasi

Umumnya semua situs web memiliki fungsi komunikasi diantaranya dengan adanya fasilitas seperti web base email, halangan form contac chating dan lain-lain.

b. Fungsi informasi

Situs web mempunyai fungsi informasi seperti news, profile company library, referensi dan lain-lain

c. Fungsi entertainment

Situs web juga memiliki fungsi hiburan seperti beberapa situs web yang menyediakan online game, music, movie dan sebagainya.

d. Fungsi Transaksi

Situs web juga dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk bertransaksi bisnis seperti online order, pembayaran dengan kartu kredit dan lain-lain.⁸

3. Kualitas situs web

Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan akan menjadi

⁸ Lubis,Rony David Roberto".Artikel (Meda." *Evaluasi Situs Web Perpustakaan Stmik Tri Gunadharma Menggunakan Webqual* , Universitas Sumatera Utara.2017) h.12

perhatian orang dalam menilai suatu kualitas. Semakin kecil kesenjangan tersebut, maka akan semakin tinggi kualitasnya.

Kualitas meliputi berbagai hal yang terkait dalam penggunaan situs web. Delone dan Torkzadeh mengemukakan beberapa dimensi yang terkait dengan kualitas web, yaitu :

1. Kualitas system (*System Quality*) Pada lingkungan Internet environment, dimensi ini mengukur beberapa karakteristik yang diinginkan pada suatu system, contohnya system *e-commerce*, *usability*, *availability*, *reliability*, *adaptability* dan waktu respon adalah contoh-contoh kualitas yang dinilai oleh pengguna system.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) dimensi ini membahas masalah konten system. Konten situs web selayaknya bersifat personal, lengkap, relevan, mudah dipahami, dan aman
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*) keseluruhan yang disampaikan oleh penyedia layanan , berlaku terlepas dari apakah dukungan ini disampaikan

C. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfalsafah dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai yakni Tri Dharma perguruan tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat). Yang termasuk perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan jurusan, fakultas lembaga penelitian, universitas, institute, sekolah tinggi, akademik, politeknik. Perpustakaan perguruan tinggi dianggap

sebagai jantungnya universitas sehingga keberadaannya sangat penting untuk mendukung proses belajar mengajar di perguruan tinggi.⁹

1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Definisi perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulisty Basuki adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfalsafah dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat).

Menurut F. Rahayuningsih menyatakan perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang melayani mahasiswa, dosen, dan karyawan suatu perguruan tinggi tertentu (akademi, universitas, institute, sekolah tinggi, politeknik). Perpustakaan perguruan tinggi didirikan untuk menunjang pencapaian tujuan perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.¹⁰

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di perguruan tinggi yang berfungsi menyediakan dan menyebarluaskan berbagai informasi bagi pengguna perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat)

⁹Herlina. *Ilmu perpustakaan dan Informasi*. (Palembang : IAIN Raden Fatah Press, 2006) h.26

¹⁰F.Rahayuningsih. *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h.7

2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Sulistyono Basuki, tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut :

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi lazimnya staf pengajar dan mahasiswa, sering pula mencakup tenaga kerja administrasi perguruan tinggi.
- b. Menyediakan bahan pustaka (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa pasca sarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruang belajar bagi pemustaka
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemustaka
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi juga lembaga industri lokal.¹¹

Pada dasarnya tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah bertujuan untuk memberikan pelayanan informasi yang memadai dimana layanan yang diberikan bisa mendukung perguruan tinggi dalam rangka menyelenggarakan proses pembelajaran di perguruan tinggi yang bersangkutan.

2. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Adapun tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan perpustakaan, memberi layanan, serta

¹¹ Sulistyono Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1993) h.52

melaksanakan administrasi perpustakaan. Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, perpustakaan memiliki berbagai fungsi sebagai berikut :¹²

- a. Fungsi Informasi, Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.
- b. Fungsi edukasi, Perpustakaan merupakan sumber belajar para civitas akademika, oleh karena itu yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.
- c. Fungsi riset, perpustakaan mempersembahkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan mengkaji ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.
- d. Fungsi rekreasi, perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pemustaka perpustakaan.
- e. Fungsi Publikasi, perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang telah dihasilkan oleh warga perguruan tinggi yakni civitas akademika dan staf non akademik.

¹² Buku pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi. Departemen Pendidikan Nasional 2004

- f. Fungsi Deposit, perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.
- g. Fungsi Interpretasi, perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

D. Kerangka Berpikir

Kerangka Teori yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

