

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengembangan dan perbaikan sebuah *website* dilakukan berdasarkan sebuah pedoman *usability*, hal ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa tujuan *website* yang dimaksud dapat dicapai (Alfhatanen, 2020; Welda et al., 2020). Kunci untuk mengetahui keberhasilan sebuah sistem interaktif ataupun sebuah produk yaitu dengan melakukan evaluasi *usability* (Maguire, 2001). Keberhasilan *usability* suatu *website* dapat dilihat melalui bagaimana sebuah *website* memberikan layanan kualitas pada pengguna, kemudahan ketika pengguna mengakses situs *website*, minimnya kesalahan sistem, penggunaan yang efisien sehingga pengguna merasa puas setelah menggunakan *website* tersebut. (Aini et al., 2019). Respon positif akan diberikan oleh pengguna jika merasa *website* tersebut mudah digunakan. Dengan menganalisis berdasarkan perspektif pengguna, maka perpustakaan dapat mengetahui bagaimana kualitas *website* yang sebenarnya di mata *user* (Setyano, 2017).

Dengan melakukan evaluasi *usability* juga akan mengetahui sejauh mana kelayakan sebuah sistem berdasarkan efektivitas, efisiensi dan kepuasan pada konteks tertentu (ISO 9241-11, 1998). Saat ini *website* menjadi salah satu layanan perpustakaan yang berfungsi sebagai pintu gerbang untuk mengarahkan pengguna ke sumber informasi dan layanan yang dibutuhkan (Habibi et al., 2019). Terciptanya kembali kehadiran perpustakaan di *web* dalam bentuk situs *website* perpustakaan terjadi akibat meningkatnya pengaruh internet dalam keseharian masyarakat (Pant, 2015). Banyak manfaat yang diperoleh atas adanya keberadaan *website* perpustakaan, sehingga sebaiknya sebuah perpustakaan terus membangun dan mengembangkan *website* yang dimilikinya (Purwani, 2011).

Sebagai sebuah wujud eksistensi *online*, *website* perpustakaan sangatlah penting keberadaannya, hal ini dikarenakan *website* perpustakaan dapat membantu pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, mengetahui dan menemukan kegiatan maupun koleksi perpustakaan (Siddiq et al., 2020). *Website*

perpustakaan juga dapat meningkatkan efisiensi waktu dan tempat, karena pengguna dapat menemukan informasi yang dicari tanpa harus mengunjungi perpustakaan. Memiliki kualitas dan *usability website* yang baik sangat diperlukan agar perpustakaan dapat memberikan kualitas layanan yang baik pada pengguna, serta mempermudah pengguna dalam melakukan pencarian kembali informasi. Sejalan dengan pernyataan Andiputra (2020) yang menyatakan sebuah *website* akan dikatakan baik jika memiliki *usability* yang baik pula, seperti tampilan *web* yang mudah dipahami, fitur yang dapat diakses dan lainnya dengan tujuan agar pengguna tidak mengalami kesulitan saat mengakses *web*.

Salah satu perpustakaan yang menyediakan layanan berbasis *website* yaitu Perpustakaan Kemendikbudristek. Sebagai perpustakaan khusus, Perpustakaan Kemendikbudristek memiliki peran penting dalam mengelola koleksi dan menyebarkan informasi maupun hasil penelitian dalam bidang pendidikan, kebudayaan, riset dan teknologi. Ditinjau dari laman katalog.kemdikbud.go.id, Perpustakaan Kemendikbudristek menjadi perpustakaan dibawah naungan Kementerian yang memiliki koleksi terbanyak, yaitu sebanyak 34 ribu eksemplar. Koleksi-koleksi tersebut dapat diakses melalui *website* resmi Perpustakaan Kemendikbudristek. Per Maret 2020, dalam upaya mencegah penyebaran COVID-19 di lingkungan Kemdikbudristek, perpustakaan menutup layanan tatap muka dan seluruh layanan kemudian dialihkan menjadi layanan daring.

Peningkatan jumlah pengunjung pada *Website* Perpustakaan Kemendikbudristek pun terjadi karena adanya peralihan layanan tersebut. Hasil analisis yang dilakukan pada *website* Perpustakaan Kemendikbudristek menunjukkan bahwa data total kunjungan daring pada tahun 2019 sampai 2021. Pada tahun 2019, total kunjungan sejumlah 32.029 pengunjung, kemudian total kunjungan pada tahun 2020 sejumlah 63.759, serta pada tahun 2021 sebanyak 83,853 pengunjung. *Website* Perpustakaan Kemendikbudristek berisi informasi mengenai profil perpustakaan, macam koleksi, informasi kegiatan yang telah dilaksanakan maupun akan dilaksanakan, fasilitas perpustakaan serta berbagai macam layanan atau fitur yang dapat dimanfaatkan pengguna guna memenuhi

kebutuhan informasinya seperti akses *e-book*, jurnal elektronik dan lainnya. Layanan-layanan tersebut diantaranya ialah EPerpustakaan Kemendikbudristek, Katalog Perpustakaan Pusat Kemendikbud, Katalog Induk Perpustakaan Kemendikbud, Kamaya (Katalog Induk Perpustakaan Sekolah Indonesia), Repositori Institusi (Perpustakaan Digital) Kemendikbud, Direktori Perpustakaan, Jurnal Elektronik Internasional, Jurnal Elektronik Kemendikbud, Produk Hukum Kemendikbud, dan Pustaka Digital.

Jumlah studi yang membahas *usability website* pada perpustakaan khusus dibawah naungan pemerintahan sendiri sangat minim dilakukan. Salah satu studi mengenai kepuasan pengguna pada *website* Perpustakaan Kemendikbudristek dilakukan oleh Azwar et al, menggunakan *End-User Computing Satisfaction* dilatarbelakangi atas ketidak optimalan *website* dalam beberapa aspek salah satunya pada tampilan *website* yang membuat pengguna merasa bingung saat mengunjunginya (EUCS). Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan kelima dimensi pada model *End-User Computing Satisfaction* yaitu (*content, accuracy, format, ease of use, dan timelines*) kualitas kepuasan pengguna yang baik terhadap *website* perpustakaan. Walaupun kelima dimensi menunjukkan hasil yang baik dengan skala interval 2.52-3.27 didapatkan skor rata-rata dimensi *content* yaitu 3.14, dimensi *accuracy* yaitu 3.07 dimensi *format* yaitu 3.17, dimensi *ease of use* yaitu 3.21, serta dimensi *timelines* yaitu 3.05, namun pada dimensi *accuracy* menunjukkan hasil yang rendah pada aspek *error-free website* dengan skor 2,80 (Azwar et al., 2020).

Dalam melakukan evaluasi *usability website* terdapat beberapa metode yang dapat digunakan, salah satunya yaitu metode *Website Usability Evaluation Tools* (WEBUSE). WEBUSE merupakan sebuah alat ukur yang dapat digunakan ketika mengukur usabilitas *website* dan dapat diterapkan pada semua jenis *website* (Chiew & Salim, 2003). Fokus dari metode ini tidak lain pada pengembangan sistem evaluasi *usability* berbasis *web* dan menggunakan perspektif pengguna dalam menilai *usability* pada *website* tersebut (Oktaviani, 2017). Perspektif pengguna sendiri tercipta karena adanya pengalaman yang dirasakan oleh pengguna, dalam

hal ini adalah pengalaman setelah mengakses atau menggunakan *website*. Penggunaan metode ini dapat mengumpulkan kepuasan subjektif serta kesan yang dirasakan oleh pengguna terhadap *website* yang bersangkutan dengan *tools* yang terstruktur dan akurat (Dewi et al., 2018). *WEBUSE* mencakup seluruh aspek *usability*, karena merupakan pengembangan dari empat *usability evaluation tool*, yaitu *WAMMI*, *WebSAT*, *Bobby*, dan *Protocol Analysis* dengan empat dimensi *usability* yaitu, *Content Organization And Readability*, *Navigation And Link*, *User Interface Design*, dan *Performance And Effectiveness* (Chiew & Salim, 2003). Oleh sebab itu, metode *webuse* dirasa cocok untuk mengukur *usability website* Perpustakaan Kemendikbudristek.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang meneliti mengenai *usability website* menggunakan *WEBUSE*, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Nur Aini H, Rabin Ibnu Zainal, Afriyudi pada tahun 2019 dengan judul penelitian yaitu “Evaluasi *Website* Pemerintah Kota Prabumulih Melalui Pendekatan *Website Usability Evaluation (WEBUSE)*”. Hasil yang ditemukan pada penelitian tersebut yaitu *Performance and Effectiveness* menjadi dimensi *usability* yang memiliki peran penting dan menjadi tolak ukur pertama dalam mengembangkan *website* baik pada *website* sektor instansi pendidikan maupun pemerintahan. Dimensi tersebut menjadi dimensi pertama yang diperhatikan oleh pengguna, kemudian dimensi *Content Organization and Readability*, *Navigation and Link* dan terakhir dimensi *User Interface Design* (Aini et al., 2019). Selanjutnya terdapat juga penelitian yang diteliti oleh Andi Putra dan Rinabi Tanamal tahun 2020 dengan judul “Analisis *Usability* Menggunakan Metode *WEBUSE* Pada *Website* Kitabisa.com”. Menunjukkan bahwa hasil penelitian berdasarkan keempat dimensi *WEBUSE* yang digunakan dimensi *Content, Organization, and Readability* memiliki skor *usability* tertinggi dengan 0,77, disusul oleh dimensi *Performance and Effectiveness* dengan 0,76, lalu dimensi *Navigation and Links* dengan perolehan 0,75 dan dimensi *User Interface Design* sebagai dimensi dengan perolehan skor *usability* terendah yakni 0,70. (Andiputra & Tanamal, 2020).

Penelitian lainnya terkait penggunaan metode *WEBUSE*, dilakukan oleh Faruq Aziz, Irmawati, Dwiza Riana, Joko Dwi Mulyanto, Dede Nurrahman,

Muhammad Tabrani pada tahun 2020 dengan judul “*Usability Evaluation of the Website Services Using the WEBUSE Method (A Case Study: covid19.go.id)*. Dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa metode yang digunakan mampu menyajikan informasi sistem yang berkualitas tinggi dan aspek kepuasan pengguna situs *web covid19.go.id*. kemudian tingkat *usability* dan kepuasan pengguna sangat baik namun pada dimensi *User Interface Design* masih menunjukkan bahwa sebagian pengguna merasa kurang nyaman dengan tampilan *website* tersebut (Aziz et al., 2020). *Website* perpustakaan menjadi salah satu pintu utama ketika pengguna ingin mengakses konten elektronik yang dimiliki oleh perpustakaan, sehingga merupakan hal penting bagi perpustakaan untuk memelihara situs *web*, terutama untuk menemukan apakah terdapat masalah antarmuka pengguna dalam sistem (Turner, 2010; Joo et al., 2011).

Berdasarkan hasil observasi pada *website* Perpustakaan Kemendikbudristek (lampiran 3). Ditemukan beberapa masalah pada fitur *website*. Pertama pada dimensi *Content Organization and Readability*. Pada *menu* Koleksi-Katalog Perpustakaan Kemendikbud, tidak adanya tampilan *cover* koleksi perpustakaan serta deskripsi dari koleksi tersebut. apabila pengguna memilih suatu koleksi maka *website* akan membuka jendela baru (*new tab*) dan menampilkan *data not found*. Hal ini berlaku pada semua koleksi pada *sub menu* Katalog Perpustakaan Kemendikbud, selain itu terdapat juga deskripsi koleksi yang kurang *detail* di beberapa bagian, seperti deskripsi lokasi, klasifikasi, bahasa, *subject*. Selanjutnya pada dimensi *Navigation And Link*, fitur *login website* memiliki *logo* yang sangat kecil tanpa penjelasan fitur. Hal ini memungkinkan pengguna tidak menyadari adanya fitur *login* pada *website*.

Jika sebuah perpustakaan memiliki *website* yang sering mengalami *trouble* atau *error* hal ini dapat membuat pengguna akan merasakan ketidakpuasan atas layanan yang diberikan, sehingga dapat membuat pengguna beralih ke *website* lain. *Website* yang dirasa tidak dapat memberikan informasi yang efektif akan membuat pengguna merasa telah membuang waktunya dan akan berhenti menggunakannya (Habibi et al., 2019). Terlebih pada saat pandemi seperti ini dimana banyak masyarakat yang membutuhkan referensi bacaan, namun dengan tutupnya

perpustakaan secara luring sehingga mau tidak mau harus mengakses melalui *website* perpustakaan. Tantangan yang dirasakan oleh seluruh perpustakaan dalam penyediaan layanan *web*, yakni upaya untuk memahami kebutuhan pemustaka lalu mengembangkan *website* dan pengoperasian *back-office* (Bashori, 2018).

Perlunya dilakukan evaluasi atau penilaian pada *website* secara berkala agar kedepannya perpustakaan dapat menyediakan keputusan alternatif serta dapat menjadi sebuah masukan, gambaran, juga saran terkait *usability* situs *web* perpustakaan sehingga nantinya dapat memberikan pencapaian yang lebih baik terhadap kepuasan penggunaannya (Purwani, 2011; Ashari, 2019). Hal ini adalah sebuah langkah awal dalam mengembangkan sumber daya informasi yang diberikan agar lebih berkualitas, dan bermutu bagi pengguna. Dengan demikian perlunya dilakukan evaluasi *usability* pada *website* yang mana dalam penelitian ini adalah *website* Perpustakaan Kemendikbudristek.

Berlandaskan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, identifikasi aspek *usability* pada *website* Perpustakaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi perlu dikaji dengan mendalam guna mengetahui seberapa baik *usability* yang dimiliki oleh *website* tersebut. Tidak dapat dipungkiri selain memiliki tampilan dan menyediakan berbagai layanan serta informasi yang menarik, pengelola *website* juga perlu mengetahui bagaimana aspek *usability* pada *website*, dengan demikian *website* mudah diakses dan membuat pengguna merasa nyaman pada saat mengaksesnya. Mengingat penggunaan *website* yang meningkat saat pandemi diperlukan adanya evaluasi guna memaksimalkan fungsi *website* tersebut. pada dasarnya saat ini terdapat berbagai metode evaluasi *usability* yang dapat digunakan untuk mengukur *usability* sebuah *website*. Penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan *WEBUSE* untuk mengevaluasi *usability* pada *website* Perpustakaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, hal ini didasari karena metode *WEBUSE* memiliki kriteria *usability* yang lengkap serta dapat diaplikasikan pada semua tipe *website* termasuk *website* Perpustakaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. Berlandaskan pada uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian judul

“Analisis *Usability Website* Perpustakaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menggunakan Metode *Website Usability Evaluation (WEBUSE)*”

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang telah dijabarkan, rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, yaitu: Bagaimana *usability website* Perpustakaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menggunakan metode WEBUSE

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk melihat tingkat *usability website* Perpustakaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menggunakan metode WEBUSE

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah keilmuan dan wawasan terkait dimensi *Content Organization and Readability, Navigation and Link, User Interface Design, dan Performance and Effectiveness* pada *usability website* perpustakaan.

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan maupun informasi kepada Perpustakaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi mengenai *usability* pada *website* yang dimilikinya.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 *Website* Perpustakaan

Perkembangan teknologi telah mendorong adanya perubahan layanan pada perpustakaan. Sebagai sebuah media yang mewadahi layanan informasi yang disediakan oleh perpustakaan untuk penggunaanya, *website*

perpustakaan menjadi pintu akses bagi pengguna dalam mencari informasi (Wulandari et al., 2021). *Website* perpustakaan juga dapat menjadi alternatif lainnya yang dapat digunakan pengguna dalam memenuhi kebutuhan referensi. Keberadaan situs web sangat penting guna mencapai keberhasilan perpustakaan dalam menyediakan akses sumber daya elektronik, menyediakan layanan yang memuaskan dan efisien untuk pengguna (Turner, 2010)

Website perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh pengguna pada saat ingin melakukan pencarian koleksi menggunakan jaringan internet. Hal ini dikarenakan situs *website* perpustakaan menawarkan berbagai layanan akses sumber daya elektronik yang dimiliki oleh perpustakaan seperti e-book, jurnal elektronik, layanan referensi online, katalog online, dan lainnya (Joo et al., 2011).

Adanya *website* perpustakaan ini dapat memudahkan pengguna dalam mencari koleksi yang dibutuhkan tanpa harus mendatangi perpustakaan (Siddiq et al., 2020). Selain menyediakan akses layanan sumber daya elektronik yang dimiliki oleh perpustakaan, dalam situs *web* perpustakaan juga terdapat informasi mengenai perpustakaan itu sendiri. Informasi tersebut pada umumnya meliputi sejarah perpustakaan, jam layanan perpustakaan, visi dan misi perpustakaan, alamat perpustakaan, kontak perpustakaan, struktur organisasi perpustakaan dan lainnya (Siddiq et al., 2020).

1.5.2 *Website Usability Evaluation Tools (WEBUSE)*

WEBUSE atau *Website Usability Evaluation Tools* adalah metode evaluasi *usability* yang diperkenalkan oleh Chiew dan Salim pada 2003, dimana metode ini merupakan pengembangan dari empat *usability evaluation tool*, yaitu *WAMMI*, *WebSAT*, *Bobby*, dan *Protocol Analysis* (Chiew & Salim, 2003). Berikut penjelasan keempat *usability evaluation tools* (Chiew & Salim, 2003):

1. WAMMI

Website Analysis and MeasureMent Inventory atau yang dikenal dengan WAMMI merupakan alat atau metode evaluasi *website* yang dikembangkan oleh *Human Factors Research Group (HFRG)* pada 1991. Dalam pengukurannya, WAMMI menggunakan lima skala *usability*, yaitu *attractiveness, controllability, efficiency, helpfulness, and learnability*.

2. Web Static Analyser Tool (WebSAT)

Merupakan alat yang digunakan untuk memeriksa *usability* kode HTML halaman situs yang dikembangkan oleh *National Institute of Standards and Technology (NIST)*.

3. Bobby

Sebagai alat perangkat lunak aksesibilitas web, Bobby dikembangkan dan dirilis pada 1996 oleh *the Center for Applied Special Technology (CAST)*. Bobby dapat membantu menampilkan dan memperbaiki hambatan aksesibilitas yang ada.

4. Protocol Analysis

Protocol Analysis dikenal juga dengan metode “*Think Aloud*” diperkenalkan oleh Benbunan-Fich. Metode ini mengukur *usability* secara objektif dari sebuah *website* atau persepsi subjektif pengguna tentang *website* tersebut, seperti mengevaluasi *website* berdasarkan kode HTML-nya (terdapat juga pada WebSAT dan Bobby). Dalam evaluasi ini lebih cenderung menilai teknis *website*, daripada dampak keseluruhan *website* terhadap pengguna. Selama proses evaluasi, pengguna diminta untuk mengakses *website* dan mengungkapkan pikirannya (*thinking aloud*).

WEBUSE mengevaluasi *usability* sebuah *website* dengan menggunakan kuesioner evaluasi dan memungkinkan pengguna untuk berpartisipasi dalam memberikan penilaian terhadap *usability* situs web terkait (Dewi et al., 2018). Dalam jurnalnya, Chiew & Salim (2003) mengatakan bahwa penggunaan metode WEBUSE dikatakan dapat diandalkan (*reliable*) dan memberikan hasil yang memuaskan.

Metode *WEBUSE* terdiri dari empat dimensi yaitu, *Content Organization And Readability*, *Navigation And Link*, *User Interface Design*, dan *Performance And Effectiveness* (Chiew & Salim, 2003). Berikut penjelasan mengenai keempat dimensi *WEBUSE*:

a. *Content Organization and Readability*

Sebuah konten dikatakan konten yang baik apabila dapat dengan mudah dipahami oleh pengguna, dengan demikian pengguna dapat dengan cepat memahami isi konten tersebut. Selanjutnya *readability* merupakan pengukuran *website* guna mengetahui apakah informasi pada *website* dapat tersampaikan dengan akurat

b. *Navigation and Link*

Secara umum navigasi merupakan metode yang digunakan pengguna ketika mengakses suatu situs *web* sehingga dapat menemukan lokasi informasi yang dicari. *Link* sendiri merupakan sebuah teks atau grafis yang dapat menghubungkan pengguna pada informasi yang dicari dengan meng-*klik* suatu halaman *hypertext*.

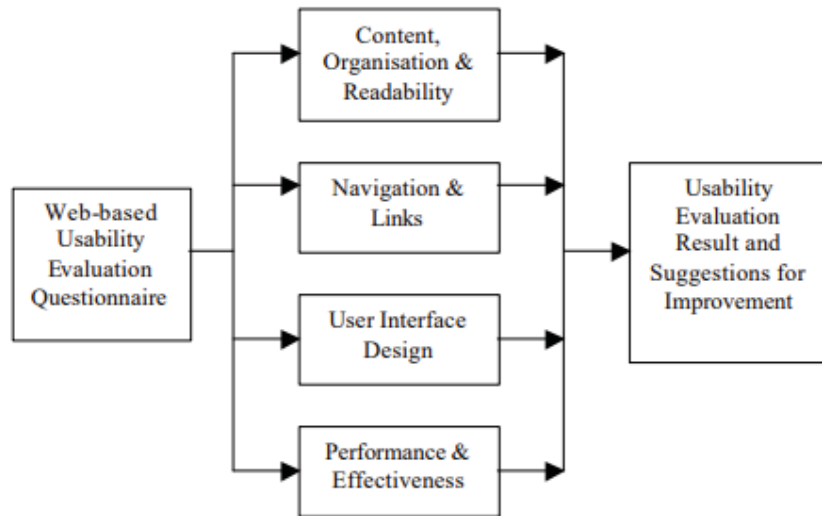
c. *User Interface Design*

User interface design merupakan perancangan tampilan *website*, dimana dalam melakukan perancangan tersebut pengelola telah menetapkan tujuan, menentukan karakteristik pengguna, serta konten yang ingin ditampilkan.

d. *Performance and Effectiveness*

Pengukuran *Performance* sebuah *website* yaitu dengan mengetahui seberapa cepat dan efisien proses yang diberikan oleh *website* ketika pengguna mencari suatu informasi. Jika *website* berhasil dalam menghasilkan informasi yang dibutuhkan pengguna dengan tepat maka dapat dikatakan *website* tersebut efektif.

Adapun proses evaluasi yang dilakukan ketika menggunakan metode *WEBUSE* dapat dilihat pada Gambar 1.1



Gambar 1.1 Proses Evaluasi Metode Webuse

Sumber : Chiew & Salim, 2003

Chiew & Salim (2003) dalam jurnalnya menjelaskan bahwa terdapat poses dalam melakukan evaluasi *usability* dengan metode WEBUSE sebagai berikut :

1. Menentukan *website* yang akan di evaluasi.
2. Responden kemudian mengisi seluruh pertanyaan yang terdapat pada kuesioner.
3. Jawaban responden kemudian diolah.
4. Penggunaan *merit* berdasarkan jawaban responden dari setiap pertanyaan, kemudian di akumulasi pada tiap kategori *usability*.
5. Poin kategori *usability* merupakan *mean value* dari tiap kategori, *usability point* dari *website* merupakan *mean value* dari masing-masing kategori.
6. *Level usability* ditentukan berdasarkan poin *usability*.

Dalam mengevaluasi *usability website*, WEBUSE mengidentifikasi 20 kriteria *usability*. Kriteria tersebut menunjukkan bahwa satu kriteria akan memiliki keterkaitan antar dimensi *usability* dan

memungkinkan terdapat lebih dari satu yang berhubungan dengan aspek *usability*. Berikut klasifikasi kriteria *usability* pada WEBUSE.

Tabel 1.1 Klasifikasi Kriteria Evaluasi *Usability* Pada Kategori Dimensi *Usability*

No	Kriteria <i>Usability</i>	Dimensi <i>Usability</i>			
		<i>Content, Organisation and Readability</i>	<i>Navigation and Links</i>	<i>User Interface Design</i>	<i>Performance and Effectiveness</i>
1.	<i>Display Space</i>	✓		✓	✓
2.	<i>Scroll left and right</i>	✓			✓
3.	<i>Accessible</i>				✓
4.	<i>Distracting or irritating elements</i>			✓	
5.	<i>Orphan page</i>		✓		
6.	<i>Placement and content of site map or menu</i>		✓		
7.	<i>Information research</i>	✓	✓		✓
8.	<i>Link colours</i>		✓	✓	✓
9.	<i>Up-to-date information</i>	✓			
10.	<i>Download time</i>				✓
11.	<i>Back button</i>		✓		✓
12.	<i>Open new browser windows</i>		✓		✓
13.	<i>Respond according to users expectations</i>		✓		✓
14.	<i>Web advertising</i>	✓		✓	✓
15.	<i>Follow real world conventions</i>	✓		✓	✓
16.	<i>Hyperlink description</i>	✓	✓		✓
17.	<i>Consistent design</i>			✓	✓
18.	<i>User of colour</i>			✓	
19.	<i>Organisation of information</i>	✓			✓
20.	<i>Navigational aids</i>		✓		✓

Sumber : Chiew & Salim, 2003

Berdasarkan kriteria diatas yang memuat kriteria *usability* kemudian diklasifikasikan kedalam 4 dimensi *usability* yaitu *Content Organization and Readability*, *Navigation and Link*, *User Interface*

Design, dan *Performance and Effectiveness*. Kemudian diformulasikan pertanyaan-pertanyaan evaluasi berdasarkan dimensi yang ada. Chiew & Salim (2003) mengungkapkan bahwa tiap pertanyaan yang dirumuskan dalam keempat dimensi webuse memuat aspek-aspek berikut :

1. Mengevaluasi aspek yang berkaitan dengan isu-isu yang berfokus pada pengguna.
2. Mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan kriteria evaluasi *usability* yang objektif dan jelas.
3. Penggunaan yang mudah serta menyajikan hasil yang jelas dan komperhensif bagi pengguna
4. Memberikan *feedback* pada pengguna apabila memungkinkan.

1.5.3 *Website Usability*

Website Usability merupakan sejauh mana kemudahan penggunaan sebuah sistem, *website* atau aplikasi pada saat diakses oleh pengguna (*user*) dalam mencapai tujuannya. Dilakukannya evaluasi *usability* pada *website* untuk mengidentifikasi permasalahan *usability*, mendapatkan data penelitian, dan mengukur kepuasan pengguna mengenai situs tersebut (Rahmi, 2019). Nantinya, interaksi antara pengguna dengan sistem atau produk dapat diketahui setelah melakukan pengukuran *usability*. Hal ini membuat *usability* sebuah *website* merupakan hal penting dalam pengembangan sebuah *website*. *Website* dikatakan berhasil apabila pengguna dapat mempelajari dan mengakses situs *web* dengan mudah serta merasa puas setelah menggunakannya. *Usability* biasanya diukur menggunakan perspektif pengguna dengan serangkaian pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya (Nielsen, 1993). Untuk mengetahui bagaimana *usability* yang dimiliki oleh *website*, terdapat dua metode atau pedoman lainnya yang dapat digunakan

1. *Usability Testing Nielsen Model*

Nielsen (1993) mendefisikan *usability* sebagai sebuah atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas *user interface*. *Usability* terdapat pada

seluruh aspek sistem yang melibatkan adanya interaksi dengan pengguna. Nielsen juga mengemukakan bahwa terdapat lima *usability* atribut, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*, dimana ke-lima atribut ini merupakan sebuah alat ukur pengukuran *usability*.

2. ISO Usability Standard 9241

ISO mendefinisikan *usability* yaitu sejauh mana keberhasilan sebuah sistem maupun layanan pada saat digunakan oleh pengguna untuk guna mencapai sebuah efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam penggunaannya. ISO mencakup panduan terkait bagaimana *usability* ditentukan dan dievaluasi. Metode ini dapat digunakan untuk situs yang ditujukan untuk penggunaan umum atau sistem yang sedang dikembangkan dalam suatu organisasi (ISO 9241-11, 1998). Terdapat tiga komponen indikator keberhasilan *usability* menurut pandangan ISO 9241 yaitu *effectiveness*, *efficiency* dan *satisfaction*.

Berdasarkan tiga metode *usability* yang telah dijabarkan sebelumnya, peneliti melakukan perbandingan antara ketiga metode *usability* yaitu ISO 9241-11, *Usability Testing Nielsen* dan *WEBUSE*. Peneliti menggunakan metode *WEBUSE* sebagai acuan pengukuran *usability website* Kemendikbudristek karena pengukuran yang dilakukan lebih luas. Berikut perbandingan kriteria *usability* yang dapat dilihat pada tabel 1.2

Tabel 1.2 Perbandingan Kriteria *Usability*

No	Usability Criteria	Tools		
		WEBUSE	Jacob Nielsen	ISO 9241-11
1.	User Satisfaction		✓	✓
3.	Learnability/Ease of Use		✓	
4.	Effectiveness	✓		✓
5.	Efficiency		✓	✓
8.	Error		✓	
9.	Link	✓		
10.	Memorability		✓	
11.	Navigation	✓		
12.	Content	✓		
	Organization	✓		
13.	User Interface Design	✓		
14.	Performance	✓		
15.	Readability	✓		

Sumber : hasil elaborasi kriteria *usability* berdasarkan tiga metode *usability* oleh peneliti

1.6 Variabel Penelitian

1.6.1 Definisi Konseptual

Website Usability Evaluation adalah sebuah metode evaluasi *usability* yang akan digunakan dalam mengevaluasi *website* Perpustakaan Kemendikbudristek. Evaluasi tersebut nantinya dilakukan dengan menggunakan kuesioner evaluasi dengan sampel yang akan memberikan penilaian terhadap *usability* situs *web* tersebut yaitu pengguna *website* Perpustakaan Kemendikbudristek. Dilakukannya evaluasi pada aspek *usability* ini guna mengetahui sejauh mana kemudahan penggunaan *website* Perpsudikbud pada saat diakses oleh pengguna (*user*) dalam mencapai tujuannya. Dalam melakukan evaluasi tersebut, terdapat dimensi *usability* yang akan diteliti, yaitu:

1. *Content Organization and Readability*

Konten yang dimaksud ialah kemudahan pemahaman konten yang diberikan dalam *website* Perpustakaan Kemendikbudristek. Sebuah

website yang terorganisir dengan baik, akan membuat informasi yang dimilikinya mudah dipahami oleh pengguna. Kemudian *readability* merupakan kemudahan dalam membaca informasi yang disajikan pada *website* Perpustakaan Kemendikbudristek, seperti pemilihan warna, terorganisirnya tampilan yang disajikan, dan lainnya.

2. *Navigation and Link*

Navigasi merupakan metode yang digunakan pada saat pengguna ingin mengakses *website* Perpustakaan Kemendikbudristek sehingga dapat menemukan lokasi informasi yang dicari. *Link* sendiri merupakan sebuah teks atau grafis yang dapat menghubungkan pengguna saat meng-*klik* suatu halaman *hypertext* yang terdapat dalam *website* Perpustakaan Kemendikbudristek.

3. *User Interface Design*

User interface design merupakan tampilan *visual* yang tersaji pada *website* Perpustakaan Kemendikbudristek, mencakup desain dan penataan *menu*, penggunaan warna pada font, *background*, maupun aspek lainnya pada *website*, kehadiran iklan, tampilan *website* yang konsisten dan mudah dipahami pada saat pengguna mengaksesnya.

4. *Performance and Effectiveness*

Seberapa cepat proses yang diberikan oleh *website* Perpustakaan Kemendikbudristek dalam memberikan hasil pencarian yang dilakukan oleh pengguna. Kemudian *effectiveness* dalam hal ini merupakan seberapa tepat *website* dapat memberikan hasil pencarian yang dilakukan oleh pengguna. Jika *website* Perpustakaan Kemendikbudristek berhasil dalam menghasilkan informasi yang dibutuhkan pengguna dengan tepat dan cepat maka dapat dikatakan *website* tersebut efektif.

1.6.2 Definisi Operasional

Adapun definisi operasional dari variabel penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. *Content, Organization and Readability*

a. Ketersediaan Informasi

- b. Kebaruan Informasi
 - c. Kemudahan Menemukan Informasi
 - d. Penyusunan Konten
 - e. Kemudahan Membaca Konten
 - f. Kemudahan Memahami Bahasa
 - g. Penggunaan *Scroll* pada *Website*
2. ***Navigation and Link***
- a. Petunjuk Posisi pada *Website*
 - b. Keberadaan Keterangan pada *Icon* dan Tautan (*Link*)
 - c. Kemudahan Menjelajah Tampilan/*Menu*
 - d. Pemeliharaan Tautan (*Link*) Secara Rutin
 - e. Penggunaan *Browser Windows* Baru
 - f. Penempatan *Menu* dan Tautan (*Link*)
3. ***User Interface Design***
- a. Desain Antarmuka (*Interface*) Menarik
 - b. Kenyamanan Terhadap Warna dalam *Website*
 - c. Kenyamaan Fitur
 - d. Konsistensi Tampilan *Website*
 - e. Keberadaan Iklan
 - f. Kemudahan Penggunaan *Website*
4. ***Performance and Effectiveness***
- a. Waktu Tunggu
 - b. Kemudahan Membedakan Tautan (*Link*)
 - c. Ketersediaan *Website* Sepanjang Waktu
 - d. Respon *Website* Sesuai Espektasi
 - e. Kepraktisan Penggunaan Fitur-Fitur *Website*
 - f. Kejelasan Informasi

1.7 Metodologi Penelitian

1.7.1 Pendekatan Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif, karena ini dapat menguji teori dengan menggunakan lebih dari satu variabel yang nantinya

akan diukur oleh angka kemudian analisa menggunakan statistik. Kemudian pendekatan deskriptif digunakan karena dalam penelitian ini mendeskripsikan variabel yang diteliti tanpa mengaitkan variabel tersebut dengan variabel lain. Dalam penelitian deskriptif ini peneliti menyajikan fakta berdasarkan hasil penelitian, sehingga hasil penelitian kemudian dapat ditindaklanjuti dengan penelitian analitik.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Peneliti memilih lokasi penelitian di lingkup Perpustakaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Perpustakaan Kemendikbudristek). Hal ini dikarenakan Perpustakaan Kemendikbudristek merupakan perpustakaan yang berdiri dibawah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi dan sebagai perpustakaan referensi sehingga memiliki bahan koleksi yang spesifik pada bidang kebudayaan dan Pendidikan. Perpustakaan ini telah menyediakan akses informasi dan pengetahuan yang lengkap baik dalam bentuk *digital* maupun tercetak, yang kemudian menjadi salah satu referensi koleksi dalam bidang pendidikan dan kebudayaan. Kondisi akses layanan pada Perpustakaan Kemendikbudristek saat ini menarik untuk diteliti karena sudah dua tahun ini Perpustakaan Kemendikbudristek menutup akses layanan luring dan mengalihkannya ke layanan daring sehingga dipilihnya Perpustakaan Kemendikbudristek agar peneliti dapat mengetahui bagaimana persepsi pengguna atas aspek *usability website* Perpustakaan Kemendikbudristek.

1.7.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian

Populasi dapat dikatakan sebagai suatu objek atau subjek yang ingin diteliti lebih lanjut oleh peneliti berdasarkan ciri spesifik yang telah ditetapkan sebelumnya agar dapat memperoleh sebuah kesimpulan penelitian. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua pengguna *website* Perpustakaan Kemendikbudristek yang telah memanfaatkan seluruh fitur yang ada pada *website* Perpustakaan Kemendikbudristek baik anggota

perpustakaan maupun *non* anggota perpustakaan. Tujuan ditetapkan kriteria tersebut tidak lain ialah agar jawaban penelitian yang peneliti dapatkan merupakan jawaban yang akurat karena apabila pengguna telah memanfaatkan seluruh fitur yang ada, pengguna dapat menilai *usability* pada *website* tersebut. Dikarenakan populasi yang terlalu banyak dan ketidakterseediaanya kerangka sampel penelitian sehingga peneliti menentukan sampel penelitiannya

Sampel dapat diartikan sebagai sebagian individu dari sebuah populasi penelitian yang diambil menggunakan sebuah teknik pengambilan sampling (Sarwono, 2006:362). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Definisi teknik *purposive sampling* menurut Sugiyono (2013:85) ialah teknik penentuan sampel dengan adanya pertimbangan tertentu. Teknik ini dipilih karena, ketidakterseediaanya kerangka sampel penelitian serta tidak semua pengunjung Perpustakaan Kemendikbudristek pernah mengakses *website* perpustakaan, sehingga sampel yang diteliti harus memenuhi kriteria responden yang telah ditetapkan guna mendapatkan jawaban yang akurat. Adapun kriteria responden pada penelitian ini yaitu merupakan pengguna *website* Perpustakaan Kemendikbudristek.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan pendapat Malhotra (1993) dalam (Hermawan & Amirullah, 2016: 80). Dimana pemakaian rumus Malhotra dianggap sesuai hal ini dikarenakan besarnya jumlah sampel yang akan diambil ditentukan dengan cara mengalikan jumlah variabel atau indikator dengan 5 atau 5x jumlah *item*.

Dapat diketahui bahwasanya dalam penelitian ini terdapat 25 indikator, maka apabila menentukan sampel menggunakan rumus Malhotra, jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu $25 \times 5 = 125$. Oleh karena itu jumlah responden yang akan diteliti pada penelitian ini berjumlah 125 responden.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Metode observasi dilakukan sebagai upaya mengumpulkan data melalui pengamatan yang dilakukan secara langsung, yang mana pada penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap aspek *usability* pada *website* Perustakaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.

2. Studi Literatur

Peneliti mengumpulkan data yang bersumber baik dari buku, artikel, jurnal agar dapat mempermudah peneliti dalam proses penyajian hasil penelitian yang dilakukan.

3. Kuesioner

Pada saat melakukan pengambilan data, peneliti menggunakan kuesioner atau angket, yang mana nantinya akan dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan berikut dengan jawabannya sehingga responden nantinya dapat langsung memilih jawaban yang sesuai dengan apa yang dirasakan mengenai kualitas *website* tersebut. Penyebaran kuesioner akan dilakukan secara *online*, menggunakan *Google Formulir* dari *Google*.

1.7.5 Teknik Pengolahan Data

Peneliti melakukan pengolahan data setelah semua data kuesioner telah terkumpul. Menurut Suryana (2007), pengolahan data dilakukan berdasarkan data yang telah didapatkan, yang kemudian diolah sehingga data dari setiap variabel tersebut dapat di analisis lebih lanjut, dengan aspek pengeditan data, pengkodean dan tabulasi.

1. Pengeditan Data

Pengeditan atau pemeriksaan data memiliki tujuan untuk menganalisis data lapangan hasil kusioner yang telah dilakukan, dengan demikian data akan dilengkapi atau dihilangkan jika tidak

relevan. Peneliti melakukan pemeriksaan terkait kelengkapan data responden dalam mengisi setiap pertanyaan yang diajukan.

2. Pengkodean

Data mentah yang telah diedit kemudian diberikan kode baik berupa simbol atau angka dengan harapan dapat mempermudah proses analisis data. Pemberian kode ini berfungsi untuk menterjemahkan data ke dalam kode-kode menjadi dalam bentuk angka. Dengan demikian akan mempermudah peneliti dalam menganalisisnya.

3. Tabulasi Data

Pada tahap ini peneliti kemudian mengolah data hasil pengkodean ke dalam tabel-tabel. Hal ini bertujuan agar data mudah untuk di deskripsikan dan dipahami. Tabulasi data sendiri merupakan proses terakhir dalam pengolahan data, dalam melakukan tabulasi data peneliti dibantu oleh program SPSS 26.0.

1.7.6 Alat Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan alat ukur variabel yang terdapat pada metode *WEBUSE* menggunakan skala *merit*. Skala *merit* merupakan skala pengukuran yang dapat mengukur sikap dan pendapat. Skala ini merupakan salah satu skala yang digunakan untuk mengumpulkan data pada saat melakukan suatu penelitian.

Skala *merit* terdiri dari lima pilihan skala jawaban yang dapat dipilih oleh responden. Skala *Merit* sendiri memiliki gradasi dari paling negatif sampai paling positif, yang berupa: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Biasa (B), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS). Dalam mempermudah peneliti dalam melakukan analisis, adapun skor yang diberikan dari masing-masing pilihan jawaban sebagai berikut :

Tabel 1. 3 Pilihan Jawaban Kuesioner dan Kesesuaian *Merit*

Opsi	<i>Merit</i>
Sangat Setuju (SS)	1.0
Setuju (S)	0.75
Biasa (B)	0.5
Tidak Setuju (TS)	0.25
Sangat Tidak Setuju (STS)	0

Sumber : Chiew & Salim, 2003

Perhitungan *usability* akan dilakukan pada tiap dimensi WEBUSE. Mulanya skala *merit* akan dijumlahkan kemudian dihitung *mean value* atau rata-ratanya dengan membagi total *merit* dengan banyaknya indikator yang terdapat pada tiap dimensi. Selanjutnya dalam mengetahui *poin usability* dilakukan perhitungan dengan membagi *mean value* dengan banyaknya responden penelitian. Dengan demikian hasil *poin usability* dapat digunakan untuk mengetahui *point x* yang akan menentukan *usability level* yang mana akan mewakili tingkatan baik buruknya *usability website*.

Berikut disajikan tabel 1.2 yang menunjukkan hubungan poin *usability* dan *level usability*.

Tabel 1. 4 Hubungan Poin *Usability* dan *Level Usability*

Poin x	<i>Level Usability</i>
$0 \leq x \leq 0.2$	Jelek
$0.2 < x \leq 0.4$	Buruk
$0.4 < x \leq 0.6$	Sedang
$0.6 < x \leq 0.8$	Baik
$0.8 < x \leq 1.0$	Sangat Baik

Sumber: Chiew & Salim, 2003

Dibawah ini merupakan keterangan dari tabel diatas

1. Jika poin x lebih besar sama dengan 0, dan x lebih kecil sama dengan 0.2 maka *usability level* adalah jelek
2. Jika poin x lebih besar dari 0.2, dan x lebih kecil sama dengan 0.4 maka *usability level* adalah buruk
3. Jika poin x lebih besar dari 0.4, dan x lebih kecil sama dengan 0.6 maka *usability level* adalah sedang

4. Jika poin x lebih besar dari 0.6, dan x lebih kecil sama dengan 0.8 maka *usability level* adalah baik
5. Jika poin x lebih besar dari 0.8, dan x lebih kecil sama dengan 1.0 maka *usability level* adalah sangat baik

1.7.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini akan mendeskripsikan serta menjelaskan data hasil temuan yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Data tersebut kemudian akan diolah dan dianalisis kemudian diinterpretasi secara teoritik. Analisa dilakukan dengan menjelaskan tabel-tabel hasil temuan data kedalam bentuk kalimat dan menghubungkannya dengan pendapat ahli maupun teori-teori yang sesuai. Penggunaan pendekatan deskriptif bertujuan agar dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai permasalahan yang dibahas yaitu mengenai Evaluasi Aspek *Usability* pada *Website* Perpustakaan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menggunakan Metode *Website Usability Evaluation (WEBUSE)*.