

EVALUASI WEBSITE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS UDAYANA

I Nyoman Widiantera¹, I Putu Suhartika², A.A Bagus Surya Widya Nugraha³

¹²³Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email: widikomang2@gmail.com¹, suhardharma@yahoo.com²,

aabasuwinu@unud.ac.id³

ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate Website the Udayana University Library using the webqual 3.0 method. The method used in this research is a descriptive quantitative method. The population in this study were visitors to the Udayana University Library on April 26, 2021 to May 3, totaling 151 students. The number of samples in this study was determined using the Slovin formula, counted as many as 60 students. The sampling technique was accidental sampling, namely by distributing questionnaires to Udayana University students who were in the Udayana University Library and had used the website Udayana University Library. There are three aspects of the Webqual 3.0 method that are used as a reference, namely the evaluation of the aspects of user convenience, information quality, and interaction service quality. With this, the three aspects are expected to improve the quality of the Udayana University Library website

Keywords: Webqual 3.0, website, Udayana University Library

1. PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dari zaman ke zaman sangatlah pesat menjadikan *website* sebagai bagian yang tidak dapat dipisahkan dari suatu perpustakaan. Aplikasi teknologi informasi dan komunikasi di perpustakaan sering menjadi tolak ukur kemajuan dan modernisasi sebuah perpustakaan, demikian pula pada perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi sering diibaratkan sebagai jantung perguruan tinggi. Perpustakaan digital berkembang sesuai dengan perkembangan teknologi yang terjadi saat ini. Perpustakaan digital telah mampu mengubah paradigma perpustakaan konvensional berubah menjadi perpustakaan yang lebih maju. Perpustakaan digital merupakan sebuah

sistem yang memiliki berbagai layanan dan obyek informasi yang mendukung akses obyek informasi tersebut melalui perangkat digital. Perkembangan perpustakaan digital pada umumnya masih berjalan lambat terutama di Indonesia, bahkan untuk Indonesia sendiri bisa dikatakan belum ada perpustakaan yang benar-benar digital. Perpustakaan di negara ini masih mempertahankan koleksi tercetak, walaupun sebagian telah ada koleksi yang berbentuk digital. Perpustakaan yang seperti ini disebut dengan perpustakaan hibrida, yaitu perpustakaan yang telah memiliki koleksi digital, namun koleksi dalam bentuk fisik masih dipertahankan dan dilayankan kepada pengguna perpustakaan (Muin: 2015).

Website perpustakaan Universitas Udayana memungkinkan untuk dikunjungi oleh beragam orang dengan latar

belakang yang berbeda-beda, sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui tingkat kemudahan, kualitas layanan informasi, dan layanan interaksi ketika menggunakan *website* perpustakaan Universitas Udayana. Metode yang akan digunakan dalam evaluasi *website* menggunakan metode Webqual. Pengambilan data pengujian pada penelitian ini menggunakan kuesioner.

Universitas Udayana resmi berdiri pada 17 Agustus 1962 dan merupakan universitas negeri tertua di Bali. Sebelumnya, sejak 29 September 1958, sebuah fakultas bernama Fakultas Sastra Udayana didirikan di Bali sebagai cabang Universitas Airlangga di Surabaya. Fakultas abjad Udayana ini menandai awal berdirinya Universitas Udayana. Keberadaan perpustakaan memegang peranan penting jika informasi yang diberikan tidak hanya berkualitas tinggi. Kemudahan ini dapat ditingkatkan dengan penerapan teknologi informasi dan komunikasi di perpustakaan, pengembangan layanan digital, dan penyampaian materi digital melalui Internet.

Sebelum mengakses *web* perpustakaan Universitas Udayana, pengunjung sebelumnya harus *login* untuk menggunakan layanan yang ada di perpustakaan Universitas Udayana, dan koleksi digital di Universitas Udayana itu tidak ada, menjadikan pengguna hanya bisa melakukan peminjaman secara online (*booking*).

Dari penjelasan di atas, penulis mencoba melakukan survei untuk mengevaluasi *website* perpustakaan. Ini

memberi gambaran besar dan memberi ide tentang cara meningkatkan situs web perpustakaan. Pentingnya tinjauan situs web perpustakaan akademik adalah langkah pertama dalam mengembangkan sumber daya online yang lebih baik dan berkualitas lebih tinggi bagi pengguna. Sebagai perpustakaan universitas, bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan informasi baik komunitas akademik perguruan tinggi maupun universitas dan dampaknya terhadap praktik pustakawan termasuk pertumbuhan perpustakaan digital dan layanan teknis yang disediakan oleh pustakawan. Oleh karena itu, judul yang diangkat oleh penulis berdasarkan penelitian ini adalah "Evaluasi *Website* Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Udayana Menggunakan Metode *Webqual*".

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Perpustakaan Digital

Para ahli dibidang perpustakaan mengemukakan pendapatnya mengenai perpustakaan digital adalah suatu koleksi informasi yang dikelola berikut pelayanannya, dimana informasi disimpan dalam format digital dan dapat diakses melalui jaringan. Yang krusial dari bagian definisi tersebut adalah bahwa informasi itu dikelola. (Arms, 2001:2)

2.2 *Website* Perpustakaan

2.2.1 Peranan *Website* dalam Perpustakaan

Penerbitan web bertujuan guna mempublikasikan bermacam informasi

menimpa taman pustaka serta kegiatannya. Aktivitas ini pada dasarnya sama dengan publikasi bermacam selebaran, brosur, pamflet panduan taman pustaka, catatan perolehan baru, katalog dalam bermacam tipe, serta sebagainya yang umumnya dilakukan oleh suatu bibliotek, dan aktivitas publikasi lainnya. Dalam kaitan ini, taman pustaka berperan selaku penerbit.

Pemanfaatan teknologi informasi mampu menangani bahan pustaka berbasis cetak dari kerentanan terhadap dampak rusak karena umur, penindakan yang keliru, tata cara dan ruang penyimpanan yang tidak pas, vandalisme, serta kelembaban. Alih wujud melalui tranformasi digital mampu menyelamatkan isi (contents) informasi yang dikandung bahan pustaka tersebut. Alih media juga membentuk diverifikasi wujud serta layanan bahan pustaka karena kemampuannya dalam menampilkan secara lebih menarik, spacious, handy, interaktif dan tahan lama. menggunakan demikian typology bibliotek yang ditatap selaku ruangan dipadati rak menjulang yang dijejali novel, berubah jadi suatu bibliotek kecil menggunakan bermacam fasilitas akses terpasang dan koleksi digital, serta cabang perpustakaan pada *global cyber* (Santoso, 2004:5).

2.2.2 Fungsi Website

Terdapat banyak sekali jenis website yang mampu ditemukan dan memiliki fungsi tersendiri tergantung tujuan apa yang ingin dicapai. Beberapa website berfungsi untuk menjalankan usaha dengan menjual produk atau jasa, sementara website lainnya dirancang untuk berbagi informasi atau menjelaskan profile seorang atau lembaga.

Ada beberapa fungsi *website* secara umum menurut Jasmadi (2004:2) yaitu sebagai berikut:

1. Peranan komunikasi Biasanya seluruh web memiliki peranan komunikasi antara lain dengan terdapatnya fasilitas semacam *website base e-mail*, halaman *form contact*, *chat* serta lain- lain.
2. Fungsi informasi *Website* mempunyai fungsi informasi seperti *news*, *profile company*, *library*, referensi dan lain-lain.
3. Fungsi entertainment *Website* juga dapat memiliki fungsi hiburan seperti beberapa *website* seperti yang menyediakan *online game*, *music*, *movie* dan sebagainya.
4. Fungsi transaksi Web pula bisa dimanfaatkan selaku fasilitas guna bertransaksi bisnis semacam online order, pembayaran dengan kartu kredit serta lain- lain.

2.2.3 Jenis-Jenis Website

Hidayat (2010:3), mengemukakan website sesuai sifat, tujuan serta bahasa pemrograman. Adapun jenis website sesuai sifatnya, antara lain:

1. *Website* dinamis adalah sebuah *website* yang menyediakan konten atau isi yang berubah dari waktu ke waktu. Misalnya, *website* berita seperti www.kompas.com,
2. *Website* statis adalah *website* yang kontennya sangat jarang diubah. Contoh *website* statis adalah *web profile* organisasi.

Ditinjau dari tujuannya *website* dibagi menjadi:

1. *Personal Website*: merupakan *website* informasi pribadi seseorang atau personal.
2. *Corporate Website*: adalah *website* yang kepemilikannya dari sebuah perusahaan.
3. *Portal Website*: adalah *website* yang memiliki beragam layanan, mulai dari layanan berita, email, dan jasa-jasa lainnya.
4. *Forum Website*: adalah sebuah *website* yang dipergunakan sebagai media diskusi.

Sedangkan jenis *website* yang sesuai dengan bahasa pemrograman yaitu:

1. *ServerSide Website* adalah *website* yang sesuai dengan bahasa pemrograman yang tergantung kepada tersedianya server. Misalnya, PHP,

ASP, dan lain-lain.

2. *Client Side Website* adalah *website* yang tidak memerlukan server dalam pengoperasiannya, hanya diakses melalui browser saja. Contohnya, html (Hypertext Markup Language).

2.3 Evaluasi Website

2.3.1 Pengertian Evaluasi

Evaluasi artinya kegiatan membandingkan hasil kinerja memakai kriteria yang ditetapkan serta kriteria untuk memastikan keberhasilannya. Proses penilaian atau evaluasi mempunyai tahapan pengukuran serta penilaian. Website ialah aplikasi yang ada pada teknologi internet. Administrator wajib mempunyai pengalaman yang terus berkembang karena pekerjaan serta keterampilan dalam pengetahuan, teknologi, serta manajemen info terus berkembang selama studi mereka. Nilai efisiensi artinya bahwa otoritas web membuatkan planning manajemen menggunakan tujuan kerja yang terukur, mengimplementasikan proses implementasi rencana, serta melakukan evaluasi untuk memastikan bahwa operasi menunjuk pada pencapaian tujuan. Ini mengacu pada pentingnya perbaikan terus-menerus.

Pada dasarnya tujuan akhir evaluasi adalah untuk menyampaikan bahan-bahan pertimbangan untuk memilih atau menghasilkan kebijakan tertentu, yang diawali menggunakan

suatu proses pengumpulan data yang sistematis. Jadi evaluasi website perpustakaan adalah proses penilaian sebuah website sesuai kriteria atau standar tertentu guna mengetahui mutu atau kualitas dari website tersebut.

2.3.2 Tujuan Evaluasi *Website*

Evaluasi dilakukan bukan tanpa tujuan, namun terdapat hal-hal yang ingin dicapai dengan melalui kegiatan ini. Secara khusus.

Menurut Arikunto (2006:13), tujuan evaluasi dibagi dua yaitu tujuan umum dan tujuan khusus "Tujuan umum diarahkan kepada program secara keseluruhan, sedangkan tujuan khusus lebih difokuskan pada masing-masing komponen.

Tujuan akhir evaluasi situs adalah untuk kepuasan pengguna dengan terpenuhinya kebutuhan informasi pengguna yang didapat dalam suatu situs tentu mereka akan puas, serta hal ini tentu akan membawa mereka kembali untuk mengunjungi situs tersebut. Ini memberi kesan yang baik kepada pengelola situs yang bersangkutan serta menunjukkan bahwa tujuan pengelola untuk membuat situs tersebut telah tercapai. Untuk mengetahui sejauh mana website dipergunakan dalam pemenuhan kebutuhan informasi bisa dilakukan melalui analisis teknik pendekatan yang berpusat pada pengguna yang bertujuan antara lain untuk

mengetahui tujuan mereka menggunakan situs, frekuensi kunjungan mereka pada situs, relevansi atau keakuratan informasi pada situs, pola pemanfaatan situs, evaluasi situs, dan lain-lain".

2.4 Metode *Webqual 3.0*

Pengetian Metode *Webqual* menurut Barnes "Webqual is an instrument for assessing the usability, information, and service interaction quality of internet websites, particularly those offering ecommerce facilities". Dari pernyataan yang dikemukakan *webqual* dapat diartikan sebagai berikut: "Webqual merupakan instrumen untuk menilai kegunaan, informasi dan kualitas interaksi layanan dari website internet terutama yang menawarkan fasilitas". Kualitas *website* secara signifikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Pada dasarnya, kualitas situs yang luar biasa akan meningkatkan kepuasan pengguna, karena kualitas *website* adalah cara untuk mewujudkan kepuasan pengguna dalam akses ke dalam website. Kualitas *website* dapat diakui secara positif dengan menunjukkan *website* yang sesuai dengan aturan strategi *webqual* sebagai instrumen estimasi untuk mencapai pemenuhan pengguna. Teknik *webqual* khususnya pada penelitian di tiga aspek:

1. Kemudahan pengguna (Usability).

Kemudahan pengguna adalah

karakteristik kualitas yang menggambarkan atau mengukur bahwa penggunaan antarmuka adalah hal yang wajar. Kemudahan pengguna juga mengacu pada teknik untuk memperluas kegunaan selama siklus rencana.

Barnes (2002:122) mengemukakan pengertian *Usability* adalah “*Usability is qualities associated with “site design” and “usability”; for example, appearance, ease of use and navigation, and the image conveyed to the user*”.

Dar pernyataan yang dikemukakan Barnes *usability* dapat diartikan sebagai berikut: “Kemudahan pengguna adalah kualitas yang terkait dengan desain situs dan kemudahan pengguna misalnya, tampilan, kemudahan penggunaan dan navigasi, dan gambar yang disampaikan kepada pengguna”.

2. Kualitas informasi (*Information Quality*).

Kualitas informasi (*quality information*) pada dasarnya tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat pada waktunya (*timely liness*), dan relevan (*relevancy*).

Menurut Barnes (2002:122) *Information Quality* adalah:

“*The quality of the content of the site: the suitability of the information for the user’s purpose, e.g. accuracy, format and relevancy*”.

Pengertian Information Quality

oleh Barnes dapat diartikan sebagai berikut: Kualitas informasi adalah Kualitas isi dari website: kesesuaian informasi untuk tujuan pengguna, misalnya akurasi, format, dan relevansi”.

3. Interaksi dan kualitas layanan (*Service Interaction Quality*).

Kualitas layanan pada dasarnya adalah merupakan penilaian terhadap kualitas interaksi antara website dengan pengguna atau standar kualitas yang harus di pahami di dalam memberikan pelayanan website.

Barnes (2002:122) mengemukakan pengertian *Service Interaction Quality* yaitu “*Service Interactio Quality is the quality of the service interaction experienced by users as they delve deeper into the site, embodied by “trust” and “empathy”; for example, issues of transaction and information security, product delivery, personalization and communication with the site owner*”.

Dari pengertian *Service Interaction Quality* yang dikemukakan oleh Barnes di atas dapat diartikan sebagai berikut: “*Service Interaction Quality* adalah mutu interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki kedalam situs lebih dalam, yang terwujud dengan kepercayaan dan empati, sebagai contoh reputasi yang baik, keamanan dalam transaksi, keamanan data pribadi, penyerahan sesuai yang dijanjikan”.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan menggunakan metode penelitian survei berbasis kuesioner yang didistribusikan kepada responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Perpustakaan Universitas Udayana yang mengunjungi dan mengisi angket *online* selama kurun 1 minggu (26 April 2021 – 3 Mei 2021) yaitu berjumlah sebesar 151 pengunjung. pada memilih sampel, dibutuhkan rumus untuk menghitung jumlah sampel tersebut. Peneliti memakai rumus Slovin yang bertujuan untuk mendapatkan sampel yang mewakili.

Hasilnya dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} + \frac{151}{1 + 151(0,1)^2} = \frac{151}{2,51} = 60,1593 = 60$$

Berdasarkan perhitungan di atas, menggunakan 60 orang sebagai sampel dalam penelitian ini. pengambilan sampel penelitian ini, menggunakan metode aksidental sampling, yang menggambarkan metode pentapan sampel secara kebetulan. Pengumpulan informasi dalam penelitian ini menggunakan angket (Questionnaire) serta riset pustaka. Cara menganalisis informasi dengan mengecek instrumen riset menggunakan dua uji, ialah Uji Validitas serta Uji Reliabilitas.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui karakteristik dan tanggapan responden masing-masing pernyataan. Seluruh variabel dideskripsikan dengan menggunakan nilai rata-rata. Penilaian distribusi data setiap variabel menggunakan rentang kriteria yang dihitung dengan persamaan:

Nilai Interfal

$$= \frac{(\text{Nilai batas tertinggi} - \text{batas terendah})}{\text{Total nilai yang digunakan}}$$
$$= \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil *interval range* maka dapat disusun kriteria hasil pengukuran konstruk dalam Tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Kriteria Pengukuran Deskripsi Variabel Penelitian

Skala Pengukuran	Variabel Penelitian
1.00 – 1.80	Sangat Rendah
1.80 – 2.60	Rendah
2.60 – 3.40	Netral
3.40 – 4.20	Tinggi
4.20 – 5.00	Sangat Tinggi

Kriteria tersebut memberikan bahwa meningkat nilai rata-rata yang diperoleh, maka semakin baik juga respon responden terhadap variabel ini.

1. Kemudahan Pengguna (*Usability*)

Pada variabel ini terdapat delapan jenis pernyataan yang wajib diisi oleh responden. Skor rata-rata kemudahan pengguna (*usability*) yang berada pada rentang 1.80-2.60 sebesar 2.60 yang diartikan bahwa pengguna *website* merasa kurang mudah untuk menggunakan *website* Perpustakaan

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Pada variabel ini terdapat tujuh jenis pernyataan yang wajib diisi oleh responden. Skor rata-rata kualitas informasi (*information quality*) yang berada pada rentang 1.80-2.60 sebesar 2.14 yang diartikan bahwa pengguna *website* memiliki harapan yang rendah terhadap kualitas informasi pada *website* Perpustakaan Universitas Udayana.

3. Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*)

Pada variabel ini terdapat tujuh jenis pernyataan yang wajib diisi oleh responden. Skor rata-rata kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) yang berada pada rentang 1.80-2.60 sebesar 2.14, yang diartikan bahwa pengguna aplikasi memiliki harapan yang rendah terhadap kualitas layanan interaksi pada *website* Perpustakaan Universitas

Udayana.

4.2 PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, berikut adalah analisis masing-masing variabel yang diperoleh berasal rekapan jawaban informasi lapangan dari seluruh responden yaitu, kemudahan pengguna (*usability*), kualitas Informasi (*information quality*), kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*). Dari nilai deskripsi variabel penelitian pada masing-masing variabel, sebagai berikut:

1. Kemudahan Pengguna (*usability*)

Kemudahan pengguna (*usability*) mendapatkan nilai rata-rata 2.06. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat harapan pengguna yaitu rendah. UPT Perpustakaan Universitas Udayana harus memastikan untuk menambah pengetahuan baru dalam bentuk konten *website* sehingga pengguna dapat dengan mudah memasukkan informasi baru. Untuk mempermudah pencarian informasi perlu dilakukan perbaikan tampilan *website* sesuai dengan jenis *website*, perlu dilakukan inovasi desain tata letak informasi *website* agar mudah dilihat dan digunakan.

2. Kualitas Informasi (*information quality*)

Kualitas Informasi (*information quality*) mendapatkan nilai rata-rata 2.14. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat harapan pengguna yaitu rendah. UPT Perpustakaan Universitas Udayana sebaiknya mengintegrasikan detail informasi yang disajikan sehingga pengguna dapat lebih fokus membaca

informasi yang disajikan. Informasi yang disajikan harus dipertimbangkan untuk digunakan langsung oleh mereka yang membacanya. Saat memberikan informasi di situs web, perhatian harus diberikan pada keakuratan dan ketepatan waktu informasi.

3. Kualias layanan Interaksi (service interaction quality)

Nilai rata-rata kualitas layanan interaksi (service interaction quality) sebesar 2.14, sehingga memperoleh kesimpulan bahwa tingkat harapan pengguna yaitu rendah. UPT Perpustakaan Universitas Udayana perlu menyiapkan ruangan personalisasi yang disesuaikan dengan kebiasaan pengguna, sehingga terjalin interaksi informasi yang dapat meningkatkan kemudahan komunikasi pengguna dengan lembaga. Terjalannya kemudahan komunikasi dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan pengguna. Perlu membangun komitmen terhadap kesesuaian layanan Website yang dijanjikan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan pada penelitian evaluasi *website* Perpustakaan Universitas Udayana dengan 3 variabel yaitu kemudahan pengguna (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan interaksi (*service interaction quality*) ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan website dengan menggunakan metode webqual 3.0 ditinjau dari kenyamanan pengguna (*usability*) Perpustakaan Universitas Udayana kurang sesuai. Hal ini terlihat dari kurangnya interaksi yang sederhana dengan website Perpustakaan Universitas Udayana.
2. Kesimpulan dari segi kualitas informasi, website Perpustakaan Universitas Udayana kurang mengikuti pendekatan webqual 3.0. Hal ini terlihat dari informasi yang diposting di website Perpustakaan Universitas Udayana yang kurang up to date.
3. Dapat disimpulkan interaksi kualitas layanan website Perpustakaan Universitas Udayana kurang kompatibel dengan pendekatan webqual 3.0. Perlu diketahui bahwa website Perpustakaan Universitas Udayana kurang memberikan kemudahan berkomunikasi dengan institusi yang wajar.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik*, Ed.rev. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arms, W. Y. (2001). *Digital Libraries*. Cambridge: MIT Press.
- Barnes, R. V. (2002). An integrative approach to the assessment of E-commerce Quality. *Journal of Electronic Research*, 3.
- Hidayat, R. (2010). *Cara Praktis Membangun Website Gratis*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Jasmadi. (2004). *Seri Desain Web: Koleksi Template Web dan Teknik Pembuatannya*. Yogyakarta: Andi Offset.

Santoso, J. (2004). Sumberdaya Perpustakaan Digital. *Seminar Perpustakaan Memahami Teknologi Informasi Ketika Informasi Menjadi Komoditi*, (p. 5). Jakarta.

Zakky. (2020, Februari 18). *Pengertian Evaluasi | Definisi, Fungsi, Jenis-Jenis, dan Tahapannya*. Retrieved from