

Pengaruh *Usability* dalam *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Pemustaka di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka Yogyakarta

Aulia Rahma Ritonga

Prodi Ilmu Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara,
Email: auliarahma@usu.ac.id

Received : 16 January 2022
Revised : 20 April 2022
Accepted : 29 April 2022
DOI :

Abstract

Technological advances have an impact on library services. This can be seen from the change in services that were previously manual but now use technology. The existence of technology in circulation services then developed again by presenting self service technology (SST). One of the libraries that implements a self-service system is the Grhatama Pustaka Yogyakarta Library. Grhatama library has visitors who vary in terms of age and status, including students, students and workers. Usability is an attribute used to measure the quality of the interface used by the user. Usability in self-service technology in libraries can be used to determine whether a technology-based service is appropriate and easy to use by users. This study aims to determine the effect of the level of usability in the application of self-service technology on user satisfaction in the library unit Grhatama Pustaka Yogyakarta and users consisting of three groups, namely students, students and workers. Usability consists of effectiveness, efficiency, aesthetic appearance, terminology, navigation, and learnability. This study uses a survey method with a quantitative approach. The research sample was taken using purposive sampling technique. Data collection techniques used are questionnaires, observation, literature study and documentation. The results of this study indicate that there is an effect of usability self service technology on user satisfaction. In addition, there are differences in the level of influence of usability in self service technology on the satisfaction of the three groups of users in this study, namely students, students and workers

Keywords: Usability, Self Service Technology, User Satisfaction, Libraries, Users.

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu tempat dimana kebutuhan manusia informasi berada. Menurut Sutarno NS (2006), Perpustakaan merupakan ruangan, bagian dari gedung atau gedung tersendiri, berisi buku koleksi, kemudian diatur dan disusun sedemikian rupa, sehingga mudah dicari dan dipergunakan jika sewaktu-waktu diperlukan oleh pemustaka. Berdasarkan Undang-Undang no. 43 tahun 2007 pasal 3 ayat 1, perpustakaan berfungsi sebagai tempat pendidikan

penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Berbagai jenis perpustakaan telah hadir di berbagai instansi agar dapat lebih dekat dan memberikan informasi kepada pemustaka. Dalam Undang-Undang no. 43 tahun 2007 pasal 3 ayat 1 jenis perpustakaan terdiri atas perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan khusus.

Seiring perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, perpustakaan juga berkembang sesuai dengan keadaan saat ini. Setiap perpustakaan harus mengembangkan layanannya sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi serta mampu menjalin kerjasama antar perpustakaan (Lasa Hs, 2009). Perpustakaan harus mampu memberikan layanan yang menarik untuk kebutuhan pemustaka. Sehingga perpustakaan memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pemustaka. Salah satunya dengan menghadirkan teknologi di perpustakaan. Penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan citra dan kinerja sebuah perpustakaan apabila penerapannya benar dan tepat (Sutarno, 2006). Hampir setiap proses di perpustakaan kini menggunakan teknologi untuk memberikan kemudahan bagi pustakawan dalam melayankan jasa perpustakaan. Mulai dari layanan usulan koleksi, inventarisasi, katalogisasi, sirkulasi, pengelolaan penerbitan berkala, dan pengelolaan anggota (Supriyanto, 2005).

Kemajuan teknologi berdampak pada layanan perpustakaan. Hal ini dapat terlihat dari perubahan layanan yang dahulunya manual kini telah menggunakan teknologi. Salah satu layanan perpustakaan yang menerapkan teknologi adalah layanan sirkulasi. Menurut Septiyantono (2003) dan (W, N. M., & Suryani, E. 2018) pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Salah satu layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman. Keberadaan teknologi pada layanan sirkulasi kemudian berkembang lagi dengan menghadirkan *self service technology* (SST), dimana pengguna secara langsung menggunakan layanan tanpa bantuan pustakawan. Curran (2003) menyatakan teknologi *self service* merupakan teknologi antarmuka yang memungkinkan pelanggan menghasilkan layanan independen dimana pelanggan secara langsung terlibat

at pada layanan yang digunakan. *Self service technology* telah banyak diterapkan di perpustakaan, diantaranya perpustakaan sekolah dan perpustakaan universitas.

Penelitian ini, lebih fokus pada pengukuran tingkat pengaruh *usability self service technology* terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan umum, yang memiliki pemustaka bervariasi dari segi usia dan status. Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta merupakan perpustakaan umum yang melaksanakan pelayanan dan pelestarian bahan pustaka, menghimpun koleksi buku dan berbagai fasilitas perpustakaan untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat modern akan kemudahan dan kenyamanan. Perpustakaan Grhatama memiliki pengunjung yang bervariasi dari segi usia dan status, diantaranya terdiri dari pelajar, mahasiswa dan pekerja. Perpustakaan umum berdirikan sebagai lembaga yang diadakan untuk dan oleh masyarakat. Menurut Undang-Undang no. 43 Tahun 2007 pasal 1, Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat dan pembedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial lainnya.

Perkembangan teknologi ini juga berdampak pada layanan yang ada di Perpustakaan Grhatama. Salah satunya adalah layanan peminjaman buku yang dapat dilakukan sendiri oleh pemustaka perpustakaan melalui layanan berbasis *self service technology* dengan aplikasi 3M dan layanan ini menggunakan 2 unit komputer. Peminjaman buku sebelumnya dilakukan secara manual dengan menggunakan aplikasi INLIS Lite. Kemudian layanan berkembang dengan menghadirkan layanan *self service technology* di tahun 2015, yang bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses peminjaman buku oleh pemustaka. Namun, layanan ini belum sepenuhnya berjalan karena masih terdapat kendala dalam proses penggunaannya. Beberapa kendala di antaranya komunikasi antara aplikasi 3M dengan aplikasi database INLIS tidak terhubung sehingga menyebabkan data statistik peminjaman tidak tercatat semua. Usaha perbaikan sistem sudah dilakukan yang salah satunya adalah dengan melakukan perubahan sistem INLIS Lite versi 212 ke INLIS Lite versi 3 tetapi saat ini belum berhasil sehingga layanan *self service technology* pada peminjaman buku tidak digunakan selama tiga tahun yaitu sejak 2015 sampai 2018.

Perpustakaan melakukan perubahan sistem layanan dan melalui pustakawan menjadi *self service technology* dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas layanan yang tujuan akhirnya adalah memberikepuasan kepada pemustaka.

Layanan perpustakaan dapat memberikan kepuasan terhadap pemustaka bila layanannya sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka (Qibthiyah, Mariatul & Mahmudah, 2019). Selain itu layanan akan dikatakan berhasil apabila dapat digunakan pemustaka dengan baik.

Ketergunaan (*Usability*) adalah istilah yang digunakan dalam pengukuran kualitas sistem. Ketergunaan (*Usability*)

mencakup dalam hal kemudahan berinteraksi antara pemustaka dengan tampilan sebuah sistem layanan.

Menurut Nielsen (2012) *usability* merupakan atribut kualitas yang menilai seberapa mudah tampilan suatu sistem digunakan oleh pemustaka.

Dengan mengukur *usability*, perpustakaan dapat mengetahui apakah sebuah desain sistem yang diterapkan telah sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Hsiao dan Tang (2015) menemukan bahwa manfaat yang dirasakan, kemudahan penggunaan, jangkauan dan efikasi diri adalah faktor utama untuk menentukan apakah pemustaka untuk mau menggunakan layanan tersebut atau tidak. Kepuasan pemustaka adalah tujuan dari layanan perpustakaan (Lasa Hs, 2009).

Menurut Bhattacharjee (2001) dalam Chorng-Guang Wu (2018), persepsi pengguna tentang sistem informasi terkait dengan penggunaan aktual sistem yang dapat bervariasi dari waktu ke waktu dan hal ini memengaruhi perilaku pasca-penerimaan dan kelanjutan keputusan pemustaka. Selaras dengan pendapat tersebut,

perpustakaan Grhatama berusaha menjadikan layanan tersebut bermanfaat sehingga upaya dilakukan untuk membangunketergunaan layanan tersebut. Salah satu hal yang dilakukan oleh perpustakaan Grhatama adalah dengan membuat langkah-langkah peminjaman di sebelah layanan *self service technology* berupa SOP dan mengunggah video tutorial penggunaan layanan peminjaman bukumandiri melalui media sosial yang ada di *instagram @Grhatamapustaka* sebagai salah satu usaha pengenalan layanan peminjaman bukumandiri.

Keberadaan *self service technology* sebagai layanan baru di perpustakaan Grhatama dan upaya penyediaan SOP dan mengunggah video tutorial ini tentunya diharapkan dapat memberikan kinerja layanan yang lebih baik dan efisien. Namun, masih banyak pemustaka tidak mudah memahami sistem peminjaman buku,

dapat terlihat dari masih adanya antrian dalam penggunaan layanan *self service technology*. Hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan pemustaka dalam penggunaannya.

Sehingga dengan mengetahui *usability* layanan berbasis *self service technology*, diharapkan akan meningkatkan pengalaman pemustaka dalam hal ini memberikan kepuasan terhadap pemustakanya terlebih pada pemustaka perpustakaan Grhatama yang beragam. Namun, penerapan *self service technology* pada perpustakaan Grhatama saat ini belum ada kajian pada perpustakaan Grhatama, apakah perubahan *self service technology* tersebut memiliki nilai *Usability* yang memberikan kepuasan kepada pemustaka di Grhatama.

METODE

Penelitian ini akan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Adapun lokasi penelitian ini dilakukan pada perpustakaan umum unit Grhatama Pustaka Yogyakarta beralamat di jalan Janti no. 344 Banguntapan Bantul, Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka berjumlah 25.736 dan sampel berjumlah 100 orang sampel. Untuk teknik pengambilan sampel penelitian akan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria tertentu. Pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dan studi pustaka. Pengolahan data menggunakan aplikasi SPSS 23.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis *Usability*: Pelajar, Mahasiswa, Pekerja

Analisis *usability* masing-masing kelompok responden pelajar, mahasiswa, dan pekerja, akan dijabarkan sebagai berikut:

Dalam *effectiveness*, secara umum pemustaka pelajar, mahasiswa dan pekerja mampu menyelesaikan proses peminjaman melalui *self service technology*. Terlihat jumlah paling tinggi pada masing-masing kelompok responden pelajar (3,40), mahasiswa (3,26), pekerja (3,23). Sedangkan dalam mengatasi masalah pada proses peminjaman secara mandiri ketika menggunakan layanan *self service technology* seluruh kelompok responden masih kurang, hal ini terlihat dari nilai terendah dari nilai tiap kelompok responden pada pertanyaan no.3 yaitu pelajar (2,53), mahasiswa (2,92), pekerja (3,00). Kemudian rata-rata

daritiapkelompokrespondendidakmemilikiperbedaan yang signifikanyaitupelajar (3,09), mahasiswa (3,14), pekerja (3,15).

Efficiency self service technology secara umum, menurut responden pelajar, mahasiswa dan pekerja tinggi. Terlihat jumlah paling tinggi pada masing-masing kelompok responden mengenai respon dari sistem dan alat self service technology yang sangat cepat, seperti pelajar (3,13), mahasiswa (3,23), pekerja (3,31). Sedangkan dalam proses cap tangg seluruh kelompok responden sebagai nilai terendah dari nilai tiap kelompok responden yaitu pelajar (2,86), mahasiswa (3,04), pekerja (2,77). Kemudian rata-rata dari tiap kelompok responden tidak memiliki perbedaan yang signifikan yaitu pelajar (3,23), mahasiswa (3,13), pekerja (3,03).

Aesthetic Apparances self service technology, secara umum menurut responden pelajar, mahasiswa dan pekerja tampilan layanan self service technology kategori tinggi. Terlihat jumlah paling tinggi pada masing-masing kelompok responden pelajar pada tampilan warna (3,26), mahasiswa jenis dan ukuran font (3,08), pekerja pada tampilan warna (3,26). Sedangkan dalam tampilan warna layanan self service technology nilai terendah dari kelompok responden mahasiswa (2,86). Kemudian rata-rata dari tiap kelompok responden tidak memiliki perbedaan yang signifikan yaitu pelajar (3,23), mahasiswa (2,97), pekerja (3,25).

Terminology self service technology secara umum, menurut responden pelajar, mahasiswa dan pekerja, masuk kategori tinggi. Terlihat jumlah paling tinggi pada masing-masing kelompok responden mengenai pemahaman fungsi alat dan menu dari tampilan self service technology, seperti pelajar (3,13), mahasiswa (3,14), pekerja (3,23). Sedangkan pada fungsi dari alat printer struk lebih kepada fungsi dari struk yang telah diprint, kelompok pelajar dan mahasiswa sebagai nilai terendah dari nilai tiap kelompok responden yaitu pelajar (2,86), mahasiswa (2,94), dan kelompok pekerja lebih kepada alat dari cap tanggal peminjaman yaitu pekerja (3,00). Kemudian rata-rata dari tiap kelompok responden tidak memiliki perbedaan yang signifikan yaitu pelajar (3,02), mahasiswa (3,03), pekerja (3,10).

Navigation self service technology secara umum, menurut responden pelajar, mahasiswa dan pekerja, masuk kategori tinggi. Terlihat jumlah paling tinggi pada masing-masing kelompok responden mengenai langkah-langkah dan perintah dari tampilan self service technology,

seperti pelajar (2,93), mahasiswa (3,15), pekerja (3,07). Sedangkan pada proses peminjaman seluruh responden masih harus melihat papan prosedur peminjaman, nilai terendah dari nilai tiap kelompok responden yaitu pelajar (2,66), mahasiswa (2,58), pekerja (2,69). Kemudian rata-rata dari tiap kelompok responden tidak memiliki perbedaan yang signifikan yaitu pelajar (2,77), mahasiswa (2,95), pekerja (2,92).

Learnability self service technology secara umum, menurut responden pelajar, mahasiswa dan pekerja, masuk kategori tinggi. Terlihat jumlah paling tinggi pada masing-masing kelompok responden mengenai kemudahan mempelajari self service technology, seperti pelajar (3,06), mahasiswa (3,04), pekerja (3,07). Sedangkan pada penggunaan self service technology responden pelajar dan pekerja belum dapat menggunakan dengan mudah, hal ini terlihat dari nilai terendah dari nilai tiap kelompok responden yaitu pelajar (2,93) dan pekerja (2,62), sedangkan mahasiswa (2,85) pada saat melakukan scan ID. Kemudian rata-rata dari tiap kelompok responden tidak memiliki perbedaan yang signifikan yaitu pelajar (2,98), mahasiswa (2,94), pekerja (2,85).

Secara keseluruhan dari rata-rata kelompok responden di atas tidak ditemukan perbedaan yang signifikan yaitu pelajar (3,01), mahasiswa (3,02), pekerja (3,05). Namun pada masing-masing kelompok responden memiliki tingkat permasalahan yang berbeda-beda.

Analisis Kepuasan Pemustaka: Pelajar, Mahasiswa, Pekerja

Analisis *usability* masing-masing kelompok responden pelajar, mahasiswa, dan pekerja, akan dijabarkan sebagai berikut:

Dalam Tampilan Fisik (*Tangibles*) self service technology, secara umum responden pelajar, mahasiswa dan pekerja puas dengan keberadaan dan alat dari self service technology. Terlihat jumlah paling tinggi pada masing-masing kelompok responden pelajar (3,40), mahasiswa (3,23), pekerja (3,28). Sedangkan tampilan layar komputer dan alat cap tanggalayan self service technology, sebagai nilai terendah kelompok responden pelajar (3,00), mahasiswa (2,97), pekerja (2,92). Kemudian rata-rata dari tiap kelompok responden tidak memiliki perbedaan yang signifikan yaitu pelajar (3,18), mahasiswa (3,11), pekerja (3,10).

Reliabilitas (*Reliability*) self service technology secara umum, menurut responden pelajar, mahasiswa dan pekerja, masuk kategori tinggi. Terlihat jumlah paling tinggi pada masing-masing kelompok responden mengenai kemudahan mempelajari self service technology, seperti pelajar

(3,47), mahasiswa (3,22), pekerja (3,38). Sedangkan pada kemampuan layanan self service technology responden pelajar (3,20), dan kurang puas pada kecepatan waktu yang digunakan saat melakukan peminjaman hal ini terlihat nilai terendah dari nilai tiap kelompok responden yaitu mahasiswa (3,15) dan pekerja (3,15). Kemudian rata-rata dari tiap kelompok responden tidak memiliki perbedaan yang signifikan yaitu pelajar (3,31), mahasiswa (3,19), pekerja (3,25).

Reliabilitas (*Reliability*) self service technology secara umum, menurut responden pelajar, mahasiswa dan pekerja, masuk kategori tinggi. Terlihat jumlah paling tinggi pada masing-masing kelompok responden mengenai kemudahan mempelajari self service technology, seperti pelajar (3,47), mahasiswa (3,22), pekerja (3,38). Sedangkan pada kemampuan layanan self service technology responden pelajar (3,20), dan kurang puas pada kecepatan waktu yang digunakan saat melakukan peminjaman hal ini terlihat nilai terendah dari nilai tiap kelompok responden yaitu mahasiswa (3,15) dan pekerja (3,15). Kemudian rata-rata dari tiap kelompok responden tidak memiliki perbedaan yang signifikan yaitu pelajar (3,31), mahasiswa (3,19), pekerja (3,25).

Daya Tanggap (*Responsiveness*) self service technology secara umum, menurut responden pelajar, mahasiswa dan pekerja, masuk kategori tinggi. Terlihat jumlah paling tinggi pada masing-masing kelompok responden mengenai kepuasan terhadap informasi yang ada pada self service technology, seperti pelajar (3,33) dan pekerja (3,00) yang puas dengan informasi prosedur peminjaman yang ada pada layanan self service technology, dan mahasiswa (3,24) puas dengan informasi pada struktur peminjaman. Sedangkan nilai terendah dari responden pelajar (3,27) dan pekerja (2,92), dan mahasiswa (3,13). Kemudian rata-rata dari tiap kelompok responden tidak memiliki perbedaan yang signifikan yaitu pelajar (3,30), mahasiswa (3,19), pekerja (2,96).

Jaminan (*Assurance*) self service technology secara umum, menurut responden pelajar, mahasiswa dan pekerja, masuk kategori tinggi. Terlihat jumlah paling tinggi pada masing-masing kelompok responden mengenai kepuasan jaminan self service technology, seperti pelajar (3,40), mahasiswa (3,22) puas dengan cara kerja self service technology, dan pekerja (3,31) puas pada jaminan keamanan ID. Sedangkan seluruh responden kurang puas dengan jaminan kemudahan alat scanner ID self service technology, responden pelajar (3,07), mahasiswa (2,97) dan pekerja

(2,92). Kemudian rata-rata dari tiap kelompok responden tidak memiliki perbedaan yang signifikan yaitu pelajar (3,21), mahasiswa (3,11), pekerja (3,10).

Empati (*Empathy*) self service technology secara umum, menurut responden pelajar, mahasiswa dan pekerja, masuk kategori tinggi. Terlihat jumlah paling tinggi pada masing-masing kelompok responden mengenai kepuasan empati self service technology, seperti pelajar (3,27) dan mahasiswa (3,22) puas dengan kemudahan langkah-langkah proses peminjaman self service technology, pekerja (3,31) puas pada tampilan layar dan dapat mengikuti perintah pada layar. Sedangkan untuk nilai terendah tiap responden pelajar (3,20), mahasiswa (3,04) dan pekerja (3,15). Kemudian rata-rata dari tiap kelompok responden tidak memiliki perbedaan yang signifikan yaitu pelajar (3,25), mahasiswa (3,10), pekerja (3,26).

Secara keseluruhan dari rata-rata kelompok responden di atas ditemukan nilai yang berbeda-beda, namun tidak menunjukkan pada perbedaan yang signifikan yaitu pelajar (3,25), mahasiswa (3,14), pekerja (3,13).

Uji Regresi Pelajar, Mahasiswa dan Pekerja

Hasil temu dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pada masing-masing kelompok responden. Dimana pada responden pelajar hanya terdapat satu variabel *efficiency* yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, pada mahasiswa variabel *effectiveness*, *efficiency*, *aesthetic* dan *apparancedan* *learnability* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pemustaka, sedangkan pada responden pekerja hanya terdapat satu variabel *terminology* yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Hasil peneliti dari ketiga kelompok responden memiliki kepuasan yang berbeda-beda. Hal ini dipengaruhi dari pengalaman, lingkungan dan pendidikan dari tiap kelompok.

Uji F Pelajar, mahasiswa dan Pekerja

Hasil temu dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *Usability* secara simultan terhadap kepuasan pemustaka pada ketiga kelompok pelajar, mahasiswa dan pekerja di Perpustakaan Grhatama Pustaka. Seluruh atribut *usability* secara bersama-sama dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka.

Analisis Pengaruh *Effectiveness* Terhadap Kepuasan Pemustaka.

Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *effectiveness* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pemustaka. *Effectiveness* merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keberhasilan pemustakadalam penyelesaian tugas, dalam hal ini menyelesaikan peminjaman melalui *self service technology*. Namun pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemustakadapat melakukan proses peminjaman secara mandiri dan menyelesaikandengan baiktanpakendala yang berarti. Sehingga dengan keefektifan bagimereka bukan menjadi hal utama yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Analisis Pengaruh *Efficiency* Terhadap Kepuasan Pemustaka

Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *efficiency* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pemustaka. Hasil temuan pada penelitian ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lestari Ningsih et.al (2013) bahwa waktu yang cepat yang dibutuhkan responden dapat mengurangi tingkat stress responden dalam melakukan peminjaman dan hal tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka. Adapun responden pada penelitian ini mayoritas adalah *digital native*, yang memiliki karakteristik seperti yang dikutip oleh Istianti (2016) dari beberapa kajian literatur tentang *digital native* (Presnsky, 2001; Mardiana, 2011; Ng, 2012; Thompson, 2013) yaitu pada generasi tersebut lebih mengandalkan kecepatan dalam menggunakan dan menerima informasi, generasi ini juga kurang mentolerer hal yang bersifat lambat. Sehingga *efficiency* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pemustaka.

Analisis Pengaruh *Aesthetic Appearance* Terhadap Kepuasan Pemustaka.

Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *aesthetic appearance* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pemustaka. pada penelitian yang dilakukan Folmer dan Bosch (2004) dalam Buchanan dan Salako (2009) bahwa penampilan estetika (*aesthetic appearance*) mirip dengan dayatarik, yang telah lebih jauh dikaitkan dengan kepuasan. Kemudian melihat dari sisi responden pada

penelitian ini pemustaka yang paling banyak pada penelitian ini adalah generasi *digital native*. Menurut Mardiana (2011) dalam Istianti (2016) generasi *digital native* menganggap bahwa teknologi digital sebagai bagian dari kehidupan yang tidak terpisahkan darinya. Karakteristik *digital native* seperti yang dikutip oleh Istianti (2016) dari beberapa kajian literatur tentang *digital native*, bahwa *digital native* lebih mudah memahami gambar daripada teks. Responden pada penelitian ini juga kegiatan sekolah maupun kuliah telah banyak menggunakan laptop dan aplikasi seperti *powerpoint* dalam menyajikan tugas di sekolah maupun perkuliahan. Sehingga pada layanan *self service technology* ini menyajikan bentuk layanan yang menarik terutama pada tampilan layar pada layanan *self service technology*, jenis font yang unik dan perpaduan warna cerah serta menggunakan gambar untuk mempermudah pengguna memahami proses peminjaman, sehingga *aesthetic appearance* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pemustaka.

Analisis Pengaruh Terminology Terhadap Kepuasan Pemustaka.

Hasil

Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *terminology* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pemustaka. Ditinjau dari responden yang menggunakan layanan *self service technology* merupakan pengguna yang terbiasa dengan adanya teknologi. Sehingga responden telah mengetahui dengan adanya alat-alat pendukung yang ada di layanan *self service technology*.

Analisis Pengaruh Navigation Terhadap Kepuasan Pemustaka.

Hasil

Hasil temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *navigation* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pemustaka.

Penjelasan mengenai mengapa variabel ini ternyata tidak mempengaruhi kepuasan pengguna internalnya adalah karena hal ini mengacu pada kenyataan bahwa para responden merupakan generasi *digital native* yang telah dekat dan terbiasa menggunakan teknologi. Sehingga mereka dapat dengan mudah mempelajari dan mengikuti navigasi yang ditampilkan pada layanan *self service technology*. Sehingga jelas diketahui bahwa navigasi pada penelitian ini tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Analisis Pengaruh *Learnability* Terhadap Kepuasan Pemustaka

Hasil

temuandalampenelitianinimenunjukkanbahwavariabel*learnability*berpengaruhsecarasignifikanterhadapvariabelkepuasanpemustaka.

*Learnability*berhubungandengankemudahansuatusistemataulayanan. Pada penelitianTsakonand Papatheodorou (2006), bahwahasilkemudahanpenggunasebagai salah satuatribut yang paling berpengaruh.

Analisis Pengaruh *Usability* Terhadap Kepuasan Pemustaka.

Hasil

temuandalampenelitianinimenunjukkanbahwaterdapatpengaruh*Usability*(secarasimultanterhadapkepuasanpemustaka. Pada hasiltemuantersebutmembuktikanbahwa*Usability*layananself service technologyberpengaruhterhadapkepuasanpemustaka di PerpustakaanGrhatama Pustaka. Seluruhatribut*usability*secarabersama-samadapatmempengaruhikepuasanpemustaka. Seperti yang dijelaskan pada Hsiao dan Tang (2015) menemukanbahwamanfaat yang dirasakan, kemudahanpenggunaan, jangkauan dan efikasidiriadalahfaktorutamauntukmenentukansikappemustakauntukmaumenggunakanlayanantersebutatautidak. Dalam Wu (2018) menjelaskanbahwaniatkeberlanjutanpemustakaperpustakaan dipengaruhi oleh harapan yang diberikansetelahlayananself service technologyditetapkan, kinerja, kondisifasilitassertakepuasanpemustakasaatmenggunakanlayan.

PENUTUP

Simpulan

Usability merupakan suatu atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas antarmuka (*interface*) yang digunakan oleh pengguna. *Usability* dalam *self service technology* di perpustakaan dapat digunakan untuk mengetahui apakah suatu layanan berbasis teknologi telah sesuai dan mudah digunakan oleh pengguna.

Self service technology di perpustakaan merupakan layanan peminjaman dimana pemustaka dapat meminjam buku secara mandiri tanpa bantuan pustakawan. Perpustakaan Grhatama Pustaka merupakan salah satu perpustakaan umum yang memiliki pemustaka yang beragam mulai siswa,

mahasiswa hingga pekerja dan telah menerapkan *self service technology* pada layanan peminjaman. Layanan *self service technology* di perpustakaan Grhatama telah ada sejak tahun 2015. Layanan ini bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses peminjaman buku oleh pemustaka. Namun, saat itu layanan tersebut belum sepenuhnya berjalan karena masih terdapat kendala dalam proses penggunaannya. Setelah dilakukan perbaikan pada sistemnya, maka layanan *self service technology* mulai dapat digunakan pada tahun 2018.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *usability self service technology* terhadap kepuasan pemustaka. Selain itu terdapat perbedaan tingkat pengaruh *usability* dalam *self service technology* terhadap kepuasan dari ketiga kelompok pemustaka pada penelitian ini, yaitu pelajar, mahasiswa dan pekerja. Pada kelompok pemustaka pelajar, yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka yaitu *efficiency*.

Kelompok pemustaka mahasiswa terdapat tempat yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka yaitu *effectiveness, efficiency, aesthetic appearance, dan learnability*. Sementara itu pada kelompok pemustaka pekerja hanya terdapat satu yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka, yaitu *terminology*.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat dikatakan bahwa ada pengaruh *usability* dalam *self service technology* di perpustakaan Grhatama terhadap kepuasan pemustaka. Namun, dalam penerapannya masih terdapat kendala dalam beberapa hal misalnya *scanner ID* yang tidak terbaca dan pemustaka yang masih membutuhkan papan prosedur saat menggunakan layanan *self-service technology*. Untuk itu, Pihak perpustakaan dapat meningkatkan layanan *self-service technology*, dengan memperhatikan kekurangan layanan dan kebutuhan pemustaka dalam proses peminjaman melalui *self-service technology*, seperti dengan membuat papan prosedur peminjaman yang mudah dilihat oleh pemustaka, karena sebagian besar pemustaka masih membutuhkan papan prosedur dalam proses peminjaman, serta terus meningkatkan aplikasi terbaru yang lebih mudah dan efisien digunakan agar dapat terus meningkatkan kepuasan pemustaka dan layanan *self service technology* tersebut dapat terus digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asra, Abuzar., Irawan., & Purwoto, Agus. (2015). *Metode penelitian survei*. Jakarta: IN Media
- Buchanan, Steven., Salako, Adeola. (2009). Evaluating the usability and usefulness of a digital library. *Library Review*, 58(9), 638-651.
- Chorng-Guang Wu, Pei-Yin Wu. (2018). Investigating user continuance intention toward library selfservice technology: The case of self-issue and return systems in the public context.
- Curran, James M et al. (2003). Intentions to use self-service technologies: a confluence of multiple attitudes. *Journal of Service Research*, 5(3).
- Hsiao, Chun-Hua., Tang, Kai-Yu. (2015) . Investigating factors affecting the acceptance of selfservice technology in libraries: The moderating effect of gender. *Library Hi Tech*. 33(1).114-133.
- Istianti, Purwani. (2016). Gaya belajar dan perilaku digital native terhadap teknologi digital dan perpustakaan. Prosiding semunarnasional.
- Lasa, HS. (2008). *Jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan*. Cet. II. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Lasa, HS. (2009). *Kamus kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Lestariningsih et.al. (2013). Usability Study Of Self-Service System In Gajah Mada University Library. *Trans Tech Publicatoins*, Switzerland.10. 190-195.
- Nielsen, J., Landauer, T.K. (1993). *A mathematical model of the finding of usability problems*. Proceedings of the INTERACT'93 and CHI'93 Conference on Human Factors in Computing Systems, ACM, 206-213.
- Nielsen J. (2012). *Usability 101: Introduction to usability*. Alertbox.
- Qunyi Wei., Zhaoxin Chang., Qin Cheng. (2015). Usability study of the mobile library App: an example from Chongqing University, *Library Hi Tech*, 33(3), 340-355.
- Qibthiyyah, Mariatul & Mahmudah. (2019). *Usability Dan Kepuasan Mahasiswa Pengguna Repository ULM*. Media Pustakawan Vol.26 No.4.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur kepuasan pemustaka: Menggunakan metode libqual*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rambat, Lupioadi. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Septiyantono, Tri., Sidik, Umar. (2003). *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*. Yogyakarta. IAIN Sunan Kalijaga.
- Supriyanto, Wahyu dan Muhsin Ahmad. (2005). *Teknologi Informasi Perpustakaan (Strategi Perencanaan Perpustakaan Digital)*. Yogyakarta : Kanisius.

- Suryanto .(2018). *Pengaruh penerapan technology-based self-service terhadap kepuasan siswa pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang*. (Thesis, Universitas Islam Negeri Yogyakarta).
- Sutarno, NS. (2006). *Manajemen perpustakaan: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tsakonas, G. and Papatheodorou, C. (2006). Analyzing and evaluating usefulness and usability in electronic information services. *Journal of Information Science*. 32(5). 400-19.
- Undang-undang Nomor 43 tahun 2007. Tentang Perpustakaan.
- W, N. M., & Suryani, E. (2018). Analisis kepuasan pengguna website jurnal online dengan menggunakan metode webqual (studi kasus buletin penelitian sistem kesehatan). *Teknikom*, 2(1), 1–5.
- Wu, Chorng-Guang., Wu, Pei-Yin. (2018). Investigating user continuance intention toward library selfservice technology: The case of self-issue and return systems in the public context. *Library Hi Tech*.