

**Kualitas Website Repository Perpustakaan Perguruan Tinggi di Surabaya
(Studi Deskriptif tentang Kualitas Website Repository Perpustakaan UK
Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya Berdasarkan Pendekatan WebQual)**

SKRIPSI



Disusun oleh

Laovi Aditya Yunita Hadi

NIM : 071211631105

PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

Semester Genap 2015/2016

**Kualitas Website Repository Perpustakaan Perguruan Tinggi di Surabaya
(Studi Deskriptif tentang Kualitas Website Repository Perpustakaan UK
Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya Berdasarkan Pendekatan WebQual)**

SKRIPSI



Disusun oleh
Laovi Aditya Yunita Hadi
NIM : 071211631105

PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA

Semester Genap 2015/2016

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan (langsung ataupun tidak langsung) dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 2 Juni 2016



(Laovi Aditya Yunita Hadi)

**Kualitas Website Repository Perpustakaan Perguruan Tinggi di Surabaya
(Studi Deskriptif tentang Kualitas Website Repository Perpustakaan UK
Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya Berdasarkan Pendekatan WebQual)**

SKRIPSI

Maksud : sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 Ilmu Informasi
dan Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga.

Disusun oleh

Laovi Aditya Yunita Hadi

NIM : 071211631105

PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

Semester Genap 2015/2016

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk keluargaku terutama orang tuaku tercinta, serta teman-temanku yang selalu ada untukku

Halaman Persetujuan Pembimbing

**Kualitas Website Repository Perpustakaan Perguruan Tinggi di Surabaya
(Studi Deskriptif tentang Kualitas Website Repository Perpustakaan UK
Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya Berdasarkan Pendekatan WebQual)**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan.

Dosen Pembimbing


(Yunus Abdul Halim, S.Si., M.Kom.)
NIP. 197501232008121002

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi : Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Departemen : Informasi dan Perpustakaan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga

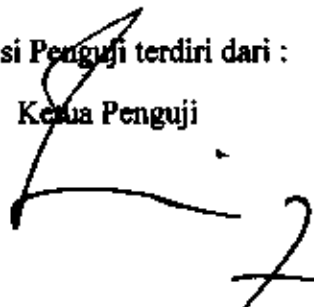
Pada hari : Jum'at

Tanggal : 24 Juni 2016

Pukul : 08.00 – 10.00 WIB

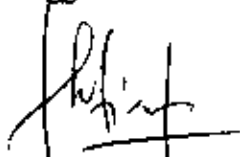
Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji



(Dra. Koko Srimulvo, M.Si)
NIP. 196602281990021001

Anggota I



(Fitri Mutia, A.K.S., M.Si)
NIP. 197510022008012011

Anggota II



(Yunus Abdul Halim, S.Si, M. Kom)
NIP. 197501232008121002

Tidak ada sesuatu yang tidak mungkin jika kita
mau mencoba dan berusaha

Work hard, play hard

ABSTRAK

Pemanfaatan website *repository* di perpustakaan perguruan tinggi berguna untuk memberikan kemudahan akses informasi kepada pengguna. Untuk itu website *repository* harus mempunyai kualitas yang baik agar pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan mudah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan perbedaan kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria pernah mengakses informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya minimal dua kali. Jumlah sampel yang ditetapkan yaitu 100 orang, terdiri dari 50 orang pengguna perpustakaan UK Petra dan 50 orang pengguna perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Pengukuran kualitas website *repository* dalam penelitian ini menggunakan pendekatan WebQual dari Barnes dan Vidgen, mencakup dimensi *information quality*, *service interaction quality*, dan *usability*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari indikator WebQual secara keseluruhan website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya mempunyai kualitas yang baik. Dilihat dari rata-rata skor yang termasuk dalam kategori tinggi, dengan perbandingan 4,022 : 3,73. Artinya website *repository* perpustakaan UK Petra lebih baik dibandingkan dengan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata kunci : kualitas, website *repository*, WebQual

ABSTRACT

Utilization repository website in the college library is useful to provide easy access to information to the user. The repository website must have a good quality so that users can obtain the information needed easily. This study aims to describe and explain the differences quality of a repository website library of UK Petra and UIN Sunan Ampel Surabaya. This study uses descriptive quantitative research through the survey. The population of this study is the users of UK Petra and UIN Sunan Ampel Surabaya library. The technique of collecting data was purposive sampling with a criterion for the students who have ever accessed the information on a repository website library of UK Petra and UIN Sunan Ampel Surabaya at least twice. The number of samples contain of 100 people, including 50 users of UK Petra library and 50 users of UIN Sunan Ampel Surabaya library. The measurement of repository website quality used WebQual approach of Barnes and Vidgen, includes of dimensional information quality, service interaction quality, and usability. The results of this study indicate that of the overall indicator WebQual repository website library of UK Petra and UIN Sunan Ampel Surabaya have a good quality. It can be seen from the average score is high category, with a ratio of 4,022 : 3,73. This means that a repository website library of UK Petra is better than the repository website library of UIN Sunan Ampel Surabaya.

Keywords: quality, repository website, WebQual

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya. Tidak lupa shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan nabi besar kita Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kepada penulis sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **“Kualitas Website Repository Perpustakaan Perguruan Tinggi di Surabaya (Studi Deskriptif tentang Kualitas Website Repository Perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya Berdasarkan Pendekatan WebQual)”** dapat selesai dengan baik.

Latar belakang dikajinya penelitian ini bermula dari fenomena pemanfaatan website *repository* di perpustakaan perguruan tinggi. Website *repository* digunakan perpustakaan perguruan tinggi untuk melayani koleksi digitalnya kepada pengguna. Website *repository* yang berkualitas harus mudah diakses, karena semua website belum tentu mudah diakses. Kualitas website *repository* yang buruk dapat menyebabkan pengguna tidak puas dan beralih ke website lain. Dari fenomena tersebut peneliti ingin mengetahui lebih jauh kualitas website *repository* perpustakaan perguruan tinggi yaitu UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya dengan menggunakan pendekatan WebQual. Peneliti melakukan survey pengguna untuk mendapatkan data mengenai penilaian pengguna terhadap kualitas website *repository*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan oleh pihak perpustakaan untuk meningkatkan kualitas website *repository*, sehingga pengguna dapat memanfaatkannya dengan lebih maksimal.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini yaitu memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan studi S1 program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Airlangga Surabaya. Dalam kesempatan kali ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu selama kegiatan penelitian berlangsung maupun dalam penyusunan skripsi. Adapun pihak-pihak tersebut, yaitu :

1. Bapak Yunus Abdul Halim, selaku dosen pembimbing penulis. Terima kasih atas waktu, kritik maupun saran yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
2. Ibu Rahma Sugihartati selaku Kepala Departemen Informasi dan Perpustakaan.
3. Seluruh staf pengajar Departemen Informasi dan Perpustakaan, yang telah mentransfer ilmu dan pengalamannya yang sangat bermanfaat bagi penulis.
4. Ibu Dian Wulandari, selaku Kepala Perpustakaan UK Petra yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kegiatan penelitian. Bapak Yusuf dan Bapak Billy yang telah membantu penulis selama kegiatan penelitian berlangsung.
5. Bapak Sirajul Arifin, selaku Kepala Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kegiatan penelitian. Serta Ibu Ummi Rodliyah yang banyak membantu penulis selama kegiatan penelitian berlangsung.
6. Semua keluarga yang selalu memberikan dukungan hingga saat ini.
7. Serta semua pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis mengetahui bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan saran senantiasa diharapkan demi penyempurnaan penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dipergunakan dengan sebaik-baiknya .

Surabaya, 2 Juni 2016

Penulis

Special Thanks To....

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan kenikmatan tiada tara, baik rejeki, kesehatan, maupun cobaan yang diberikan pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.
2. Mbah uti dan almarhum mbah kung, terima kasih telah merawat dan mendidiku sejak kecil, terima kasih selalu ada disampingku selama ini. Ibuk dan Papa, terima kasih atas do'a, dukungan, semangat, dan nasihat yang telah kalian berikan demi kelancaran studi anakmu ini. Maaf jika sampai detik ini belum bisa membahagiakan kalian. Budhe, Pakdhe, Om kembarku dan Tanteku yang juga selalu memberikan dukungan. Adik-adikku dan sepupuku, terutama Hendri, Tyas, Fafa, Ivan.
3. Teman seperjuangan IIP 2012, terutama Devi alias Jumi, Sista Ojan alias tongseng domba, Rislini alias Bos besar, Sonia Michamichy, Uzzy yang sudah lulus duluan, Aulia, Elisa, Ludfi, dan teman-teman bimbingan Pak Yunus, makasih sudah memberi warna di kehidupanku selama kuliah, pokoke sayang kalian semua.
4. Sahabatku Lia, Ridwan, Feri, makasih sudah selalu bersamaku selama 18 tahun terakhir, semoga selamanya bisa terus seperti ini. Tak lupa Syafi', Rista, Aka, Widi, Mbak Ziza, Mbak Diah, Sofi makasih udah jadi temen ngobrol yang asik dan selalu ngasih semangat buatku.
5. Keluarga kost "Anabelle" GA 3 14, terima kasih semuanya terutama Mbak Evi, Mbak Dina, Mbak Aini, Dinda, Mbes, Dek Diyan, Eping, Ani, Weni, Halimah yang telah membantuku dalam hal apapun. Semoga kalian sukses kedepannya. Tak lupa saudara-saudaraku yang dipertemukan di KKN 52 Tigasan Wetan Probolinggo Pak Edi, Bu Tutik, Adit, Arik, Mega, Salma, Anggun, Faridho dan Mas Faris. Terima kasih banyak sudah memberikan pelajaran yang berharga tentang arti keluarga dan kehidupan.
6. Teman-teman yang sudah membantuku selama penelitian, Cici yang setia ngantar kemana aja sampek tua di jalanan, hahaha. Catur, Lenny, Naza thank u so much udah bantu cari responden, semoga Allah membalas kebaikan kalian.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM I.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
HALAMAN JUDUL DALAM II.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR BAGAN	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR GRAFIK.....	xxi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-6
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-6
1.4 Manfaat Penelitian	I-6
1.4.1 Manfaat Teoritis	I-6
1.4.2 Manfaat Praktis	I-7
1.5 Kerangka Teori	I-7
1.5.1 Repository Perpustakaan	I-7
1.5.2 Pendekatan WebQual	I-11
1.6 Definisi Konseptual dan Operasional	I-13
1.6.1 Definisi Konseptual	I-13
1.6.2 Definisi Operasional	I-14
1.7 Metode Penelitian	I-17
1.7.1 Pendekatan Penelitian	I-17
1.7.2 Lokasi Penelitian	I-17
1.7.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	I-18
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data	I-19
1.7.5 Metode Pengukuran Variabel.....	I-20
1.7.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	I-21

BAB II GAMBARAN UMUM

2.1 Perpustakaan UK Petra.....	II-1
2.1.1 Sejarah Perpustakaan UK Petra.....	II-1
2.1.2 Visi dan Misi	II-2
2.1.3 Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia	II-3
2.1.4 Website Repository Perpustakaan UK Petra	II-5
2.2 Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.....	II-14

2.2.1 Sejarah Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.....	II-14
2.2.2 Visi dan Misi	II-16
2.2.3 Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia	II-17
2.2.4 Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	II-20

BAB III TEMUAN DATA

3.1 Karakteristik Responden	III-1
3.1.1 Jenis Kelamin	III-2
3.1.2 Usia.....	III-2
3.1.3 Asal Universitas	III-3
3.1.4 Semester.....	III-3
3.1.5 Intensitas Mengakses Website Repository	III-4
3.1.6 Lama Mengakses Website Repository	III-5
3.1.7 Alasan Mengakses Website Repository	III-6
3.2 Analisis Frekuensi Jawaban Responden	III-7
3.2.1 Information Quality (Kualitas Informasi)	III-7
3.2.1.1 Keakuratan Informasi	III-7
3.2.1.2 Kepercayaan Informasi.....	III-10
3.2.1.3 Ketepatan Waktu Informasi	III-13
3.2.1.4 Kerelevanan Informasi	III-15
3.2.1.5 Kemudahan Informasi untuk Dimengerti	III-17
3.2.1.6 Kedetailan Informasi	III-19
3.2.1.7 Kesesuaian Format Informasi.....	III-22
3.2.2 Service Interaction Quality (Kualitas Interaksi Layanan).....	III-23
3.2.2.1 Reputasi Website	III-24
3.2.2.2 Keamanan Interaksi	III-26
3.2.2.3 Keterjaminan Informasi Pribadi	III-29
3.2.2.4 Ketersediaan Ruang Personalisasi.....	III-31
3.2.2.5 Ketersediaan Ruang Komunitas	III-34
3.2.2.6 Kemudahan Berkomunikasi dengan Organisasi	III-35
3.2.2.7 Kesesuaian Layanan yang diberikan dengan yang dijanjikan	III-38
3.2.3 Usability (Kegunaan)	III-41
3.2.3.1 Kemudahan Mempelajari dan Mengoperasikan Website ...	III-41
3.2.3.2 Kejelasan Interaksi	III-44
3.2.3.3 Kemudahan Navigasi	III-46
3.2.3.4 Kemudahan Penggunaan	III-49
3.2.3.5 Tampilan Website.....	III-52
3.2.3.6 Desain Website	III-56
3.2.3.7 Kompetensi Website.....	III-59
3.2.3.8 Pengalaman Positif	III-60
3.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	III-63
3.3.1 Statistik Deskriptif Information Quality	III-64
3.3.2 Statistik Deskriptif Service Interaction Quality	III-67
3.3.3 Statistik Deskriptif Usability	III-71
3.3.4 Statistik Deskriptif WebQual Secara Keseluruhan	III-76

BAB IV INTERPRETASI DATA

4.1 Gambaran Pengaksesan Website Repository Perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.....	IV-1
4.2 Evaluasi Website Repository Perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya	IV-2
4.2.1 Information Quality	IV-3
4.2.2 Service Interaction Quality	IV-10
4.2.3 Usability	IV-17
4.2.4 WebQual Secara Keseluruhan	IV-24

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-4

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Statistik Kunjungan Website Repository Berdasarkan Situs Alexa.com	I-5
Tabel 2.1	SDM Perpustakaan UK Petra.....	II-4
Tabel 2.2	Kualifikasi SDM Perpustakaan UK Petra.....	II-4
Tabel 2.3	Data Akses Website Repository Perpustakaan UK Petra	II-6
Tabel 2.4	SDM Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.....	II-19
Tabel 2.5	Kualifikasi SDM Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	II-20
Tabel 3.1	Jenis Kelamin Responden	III-2
Tabel 3.2	Usia Responden.....	III-2
Tabel 3.3	Asal Universitas	III-3
Tabel 3.4	Semester Responden	III-4
Tabel 3.5	Intensitas Mengakses Website Repository.....	III-5
Tabel 3.6	Lama Mengakses Website Repository	III-5
Tabel 3.7	Alasan Mengakses Website Repository	III-6
Tabel 3.8	Keakuratan Informasi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra.....	III-7
Tabel 3.9	Keakuratan Informasi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-9
Tabel 3.10	Kepercayaan Informasi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra.....	III-10
Tabel 3.11	Kepercayaan Informasi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-12
Tabel 3.12	Ketepatan Waktu Informasi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra.....	III-13
Tabel 3.13	Ketepatan Waktu Informasi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.....	III-14
Tabel 3.14	Kerelevanan Informasi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra.....	III-15
Tabel 3.15	Kerelevanan Informasi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-16
Tabel 3.16	Kemudahan Informasi untuk Dimengerti pada Website Repository Perpustakaan UK Petra	III-18
Tabel 3.17	Kemudahan Informasi untuk Dimengerti pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-18
Tabel 3.18	Kedetailan Informasi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra.....	III-20
Tabel 3.19	Kedetailan Informasi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-21
Tabel 3.20	Kesesuaian Format Informasi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra.....	III-22
Tabel 3.21	Kesesuaian Format Informasi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.....	III-23
Tabel 3.22	Reputasi Website Repository Perpustakaan UK Petra.....	III-24
Tabel 3.23	Reputasi Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel	

	Surabaya	III-25
Tabel 3.24	Keamanan Interaksi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra	III-26
Tabel 3.25	Keamanan Interaksi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-28
Tabel 3.26	Keterjaminan Informasi Pribadi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra	III-30
Tabel 3.27	Keterjaminan Informasi Pribadi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-30
Tabel 3.28	Ketersediaan Ruang Personalisasi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra	III-32
Tabel 3.29	Ketersediaan Ruang Personalisasi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-33
Tabel 3.30	Ketersediaan Ruang Komunitas pada Website Repository Perpustakaan UK Petra	III-34
Tabel 3.31	Ketersediaan Ruang Komunitas pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-35
Tabel 3.32	Kemudahan Berkomunikasi dengan Organisasi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra	III-36
Tabel 3.33	Kemudahan Berkomunikasi dengan Organisasi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-37
Tabel 3.34	Kesesuaian Layanan pada Website Repository Perpustakaan UK Petra	III-39
Tabel 3.35	Kesesuaian Layanan pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-40
Tabel 3.36	Kemudahan Mempelajari dan Mengoperasikan Website Repository Perpustakaan UK Petra	III-41
Tabel 3.37	Kemudahan Mempelajari dan Mengoperasikan Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-43
Tabel 3.38	Kejelasan Interaksi Website Repository Perpustakaan UK Petra	III-44
Tabel 3.39	Kejelasan Interaksi Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-45
Tabel 3.40	Kemudahan Navigasi Website Repository Perpustakaan UK Petra	III-47
Tabel 3.41	Kemudahan Navigasi Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-48
Tabel 3.42	Kemudahan Penggunaan Website Repository Perpustakaan UK Petra	III-50
Tabel 3.43	Kemudahan Penggunaan Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-51
Tabel 3.44	Tampilan Website Repository Perpustakaan UK Petra	III-53
Tabel 3.45	Tampilan Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-55
Tabel 3.46	Desain Website Repository Perpustakaan UK Petra	III-57
Tabel 3.47	Desain Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-58
Tabel 3.48	Kompetensi Website Repository Perpustakaan UK Petra	III-59

Tabel 3.49	Kompetensi Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-60
Tabel 3.50	Pengalaman Positif terhadap Website Repository Perpustakaan UK Petra.....	III-61
Tabel 3.51	Pengalaman Positif terhadap Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-62
Tabel 3.52	Kategori Berdasarkan Skor	III-63
Tabel 3.53	Statistik Deskriptif Information Quality pada Website Repository Perpustakaan UK Petra.....	III-64
Tabel 3.54	Statistik Deskriptif Information Quality pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.....	III-67
Tabel 3.55	Statistik Deskriptif Service Interaction Quality pada Website Repository Perpustakaan UK Petra	III-68
Tabel 3.56	Statistik Deskriptif Service Interaction Quality pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	III-70
Tabel 3.57	Statistik Deskriptif Usability pada Website Repository Perpustakaan UK Petra.....	III-72
Tabel 3.58	Statistik Deskriptif Usability pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.....	III-74
Tabel 3.59	Statistik Deskriptif WebQual pada Website Repository Perpustakaan UK Petra.....	III-76
Tabel 3.60	Statistik Deskriptif WebQual pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.....	III-76

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Perpustakaan UK Petra	II-3
Bagan 2.2 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	II-18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tampilan Website Repository Perpustakaan UK Petra.....	II-7
Gambar 2.2	Tampilan Form Feedback.....	II-9
Gambar 2.3	Tampilan Pengusulan Koleksi.....	II-9
Gambar 2.4	Tampilan Simple Search untuk Physical Collections	II-10
Gambar 2.5	Tampilan Simple Search untuk Digital Collections.....	II-10
Gambar 2.6	Tampilan Enable Filters untuk Physical Collections	II-11
Gambar 2.7	Tampilan Enable Filters untuk Digital Collections.....	II-11
Gambar 2.8	Tampilan Advanced Search untuk Physical Collections.....	II-12
Gambar 2.9	Tampilan Advanced Search untuk Digital Collections	II-12
Gambar 2.10	Tampilan Search Berdasarkan Directories	II-13
Gambar 2.11	Tampilan Search pada Physical Collections Berdasarkan Special Collection.....	II-13
Gambar 2.12	Tampilan Search pada Digital Collections Berdasarkan Thematic Collection	II-14
Gambar 2.13	Tampilan Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	II-23

DAFTAR GRAFIK

Grafik 2.1 Data Pengunjung Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	II-22
--	-------

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan perpustakaan di perguruan tinggi mempunyai peran yang penting dalam membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yang dikenal dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Untuk itu sudah menjadi suatu kewajiban bagi perpustakaan perguruan tinggi dapat memenuhi semua kebutuhan informasi penggunanya. Apalagi di era kemajuan teknologi, perpustakaan dituntut dapat memberikan layanan yang berkualitas baik dari segi informasi maupun kemudahan akses ke sebuah informasi. Merambahnya teknologi di perpustakaan juga telah mengubah cara perpustakaan dalam menghimpun, mengolah hingga menyebarkan informasi yang dimilikinya. Informasi yang dulunya tertuang dalam kertas kini sudah banyak dalam bentuk digital. Adanya teknologi website sangat memungkinkan bagi perpustakaan untuk melayani informasi digital yang dimilikinya kepada pengguna dengan efektif dan efisien.

Pengaksesan website yang mengandalkan teknologi internet sangat memberikan kemudahan karena pengguna dapat mengakses informasi di perpustakaan tanpa ada batas jarak dan waktu. Namun pemanfaatan website juga menimbulkan permasalahan yaitu mudah tidaknya suatu website untuk diakses, karena tidak semua website mudah diakses dan tidak jarang pula website mengalami *error*. Untuk mendukung perpustakaan dalam memberikan layanan yang berkualitas, maka website perpustakaan harus mempunyai kualitas yang baik. Website yang berkualitas adalah website yang mudah diakses penggunanya. Kualitas website yang buruk akan menyebabkan pengguna kesulitan dalam mengakses informasi di perpustakaan, sehingga pengguna tidak puas dan berpindah ke website lain. Untuk itu perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas website suatu perpustakaan.

Website perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari beberapa sub-sub domain. Salah satu sub domain yang melayani informasi digital adalah

repository. *Repository* diartikan sebagai wadah yang menghimpun koleksi digital organisasi tertentu. *Repository* dalam perpustakaan sangat berkaitan dengan konsep perpustakaan digital, sehingga *repository* perpustakaan juga dikenal dengan perpustakaan digital. Website *repository* sudah bukan menjadi hal yang asing bagi civitas akademik perguruan tinggi karena hampir seluruh perpustakaan perguruan tinggi sudah memiliki dan memanfaatkan website *repository*. Website *repository* juga menjadi tanda bahwa perpustakaan telah berbasis teknologi sehingga dijadikan barometer kemajuan perpustakaan perguruan tinggi.

Website *repository* perpustakaan perguruan tinggi merupakan website yang menghimpun, mengolah, memelihara dan menyebarkan informasi digital milik perguruan tinggi yang menaunginya. Informasi digital tersebut merupakan karya lokal civitas akademik perguruan tinggi seperti tugas akhir, skripsi, tesis, disertasi, jurnal artikel, hasil seminar, dan lain sebagainya. Informasi-informasi tersebut menjadi pembeda dengan perguruan tinggi lainnya dan menjadi sumber kekuatan bagi perguruan tinggi terkait. Mengingat informasi tersebut sangat berguna bagi civitas akademik untuk menunjang kegiatan pembelajaran dan penelitian, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas website *repository*. Menjaga dan meningkatkan kualitas website *repository* menjadi urgensi dalam penelitian ini agar pengguna mendapatkan kemudahan akses. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas dari website *repository*, maka perlu dilakukan suatu evaluasi. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Fidzani (dalam Fatmawati, 2013) dimana hasil penelitian evaluasi digunakan untuk meninjau kembali layanan yang telah diberikan perpustakaan, maka hasil penelitian ini nantinya dijadikan patokan dalam perbaikan kualitas website *repository*. Sehingga pengguna akan memperoleh layanan yang lebih berkualitas dari pihak perpustakaan dimasa mendatang.

Dalam mengevaluasi kualitas website *repository* sangat ditentukan oleh persepsi pengguna (Pendit, 2008). Sebab pengguna merupakan orang yang menggunakan website *repository*, sehingga mereka mengetahui apa kelebihan dan kekurangan dari website. Untuk menggambarkan kualitas website *repository*, sebagaimana yang telah diungkapkan (Fatmawati, 2013) maka evaluasi dapat

dilakukan dengan survey pengguna. Survey pengguna yang dimaksud yaitu pengguna diminta untuk membuat suatu penilaian terhadap website *repository* berdasarkan apa yang diketahui dan dirasakan oleh pengguna setelah menggunakan website *repository* tersebut. Dari kegiatan penilaian tersebut akan diketahui website *repository* mempunyai kualitas yang baik atau justru sebaliknya.

Penelitian mengenai kualitas website *repository* atau perpustakaan digital pada perpustakaan perguruan tinggi telah banyak dilakukan. Salah satunya adalah penelitian yang berjudul “Kualitas Layanan *Digital Library* UIN Maliki (Studi Deskriptif tentang Kualitas Layanan *Digital Library* pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)” (Rumaniati, 2014). Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori *e-service quality* yang dikemukakan Jesicca Santos meliputi dimensi inkubatif (kemudahan penggunaan, penampilan, link yang ada, struktur dan tata letak, dan konten) serta dimensi aktif (keandalan, efisiensi, dukungan, komunikasi, dan keamanan). Hasil penelitian ini menyatakan kepuasan pengguna pada layanan perpustakaan digital sudah memenuhi kepuasan pengguna 60% lebih tinggi dari penilaian kategori kurang puas sebesar 40%.

Dari penelitian tersebut dapat diketahui bahwa meskipun kepuasan pengguna sudah cukup tinggi, juga terdapat kelemahan pada penelitian tersebut. Dimana dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan digital pada penelitian tersebut lebih menonjolkan penilaian terhadap link dan komunikasi. Penilaian terhadap link sangat berkaitan dengan bagaimana kegunaan suatu website, sedangkan penilaian terhadap komunikasi sangat berkaitan dengan bagaimana interaksi atau layanan yang diterima pengguna dari suatu website. Meskipun dalam indikatornya juga ada penilaian terhadap konten, tetapi tidak terlalu ditonjolkan. Padahal kualitas konten atau kualitas informasi yang ada pada website juga penting untuk diukur.

Salah satu metode yang cukup rinci dalam menilai dan menggambarkan kualitas suatu website adalah metode/pendekatan WebQual. Pendekatan ini mengukur kualitas suatu website berdasarkan persepsi pengguna akhir yang

dilihat dari tiga dimensi, yaitu *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan), dan *usability* (kegunaan). Ketiga dimensi tersebut merupakan kesatuan komponen yang ada pada suatu website. *Information quality* (kualitas informasi) menggambarkan bagaimana penilaian pengguna pada isi informasi yang terdapat pada suatu website, *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan) menggambarkan bagaimana interaksi layanan yang diterima pengguna saat menggunakan suatu website, sedangkan *usability* (kegunaan) menggambarkan bagaimana penilaian pengguna pada rancangan suatu website. Kualitas dari masing-masing dimensi juga sangat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam memanfaatkan suatu website.

Pengukuran kualitas website dengan menggunakan pendekatan WebQual pernah dilakukan oleh Barnes dan Vidgen pada tahun 2003. Dalam penelitian tersebut Barnes dan Vidgen mengevaluasi kualitas website FSMKE sebelum dan setelah dilakukan desain ulang. Evaluasi dilakukan dengan membandingkan persepsi pengguna sebelum dan setelah website didesain ulang. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kualitas website mengalami peningkatan. WebQual Indeks menunjukkan telah terjadi peningkatan sebesar 20% dari 58% menjadi 78% (Barnes dan Vidgen, 2003).

Penelitian lain yang menggunakan pendekatan WebQual juga pernah dilakukan untuk meneliti kepuasan pengguna terhadap e-library di Stock Exchange of Thailand (SET). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi pada WebQual yang meliputi *information quality*, *service interaction quality*, serta *usability* sangat mempengaruhi kepuasan pengguna (Tarigan, 2008). Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh Budi yang meneliti pengaruh kualitas web terhadap tingkat kepuasan penggunaan google scholar pada mahasiswa UNAIR. Dimensi WebQual yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas informasi, kualitas ketergunaan, dan kualitas desain. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas informasi, kualitas ketergunaan, dan kualitas desain mempunyai pengaruh pada kepuasan mahasiswa UNAIR dalam memenuhi kebutuhan akademis terhadap akses google scholar (Budi, 2013).

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, maka WebQual dianggap sebagai pendekatan yang paling tepat dalam menggambarkan kualitas suatu website. Pada penelitian ini peneliti ingin menggambarkan kualitas website *repository* perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Surabaya, tepatnya website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah karena perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya merupakan perpustakaan perguruan tinggi di Surabaya yang memiliki akreditasi A (seperti yang dilansir oleh www.antarajatim.com dan kominfo.jatimprov.go.id). Sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas layanannya, terutama layanan informasi digital pada website *repository*. Selain itu website *repository* pada perpustakaan tersebut yaitu dewey.petra.ac.id dan digilib.uinsby.ac.id merupakan website *repository* yang sudah melayani koleksi digitalnya secara *fulltext*, yang berarti pengguna dapat mengaksesnya kapanpun dan dimanapun meskipun diluar perpustakaan.

Untuk mengetahui seberapa besar penggunaan website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya, maka dapat dilihat pada situs alexa.com yang memberikan layanan pengukuran statistik kunjungan website. Berikut tabel statistik kunjungan website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya :

Tabel 1.1
Statistik Kunjungan Website Repository Berdasarkan Situs Alexa.com

No	Subdomain	Percent	Subdomain	Percent
1.	petra.ac.id	14,03%	digilib.uinsby.ac.id	79,86%
2.	studentjournal.petra.ac.id	10,61%	uinsby.ac.id	8,63%
3.	dewey.petra.ac.id	10,46%	siakad.uinsby.ac.id	2,80%
4.	puslit2petra.ac.id	8,79%	eprints.uinsby.ac.id	1,99%
5.	jurnalmanajemen.petra.ac.id	7,80%	library.uinsby.ac.id	1,56%

Sumber : alexa.com

Berdasarkan statistik kunjungan website *repository* menurut alexa.com per Mei 2016 diketahui website *repository* perpustakaan UK Petra yaitu dewey.petra.ac.id menduduki peringkat ketiga website yang paling sering diakses dibawah subdomain petra.ac.id. Sedangkan website *repository* perpustakaan UIN

Sunan Ampel Surabaya yaitu digilib.uinsby.ac.id menduduki peringkat pertama website yang paling sering diakses dibawah domain uinsby.ac.id. Pengaksesan kedua website *repository* tersebut tergolong cukup tinggi, sehingga diasumsikan pengguna dapat menilai kualitas dari kedua website *repository* tersebut.

Dilihat dari kondisi tersebut serta berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang menggunakan pendekatan WebQual, maka peneliti tertarik dan ingin mengetahui lebih jauh bagaimana kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya. Sehingga dalam penelitian ini peneliti melakukan survey pengguna untuk mendapatkan data mengenai penilaian pengguna terhadap kualitas website *repository* berdasarkan pendekatan WebQual.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat merumuskan suatu masalah sebagai berikut :

“Bagaimana kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan pendekatan WebQual?”

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui gambaran serta menjelaskan perbedaan mengenai kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan pendekatan WebQual.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu karya ilmiah yang dapat menambah kajian keilmuan dalam bidang perpustakaan khususnya pada perancangan website *repository* perpustakaan yang berkualitas berdasarkan pendekatan WebQual. Selain itu hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan evaluasi bagi pihak perpustakaan, khususnya perpustakaan UK Petra maupun perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dalam pengambilan keputusan serta untuk meningkatkan kualitas website *repository* dimasa mendatang. Sehingga pengguna dapat memanfaatkan website *repository* perpustakaan secara maksimal.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 *Repository* Perpustakaan

Istilah *repository* (simpanan) dalam dunia perpustakaan sangat berkaitan dengan konsep perpustakaan digital, dimana saat ini teknologi informasi telah diterapkan dalam berbagai bidang termasuk perpustakaan. *Institutional repository* atau “Simpanan Kelembagaan” diartikan sebagai suatu aktivitas menghimpun dan melestarikan koleksi digital yang menjadi hasil karya dari lembaga/organisasi tertentu (Pendit, 2008). Penekanan pada kata “*institutional*” (kelembagaan) mempunyai arti bahwa koleksi digital yang dihimpun sangat berhubungan dengan lembaga penciptanya. *Institutional repository* atau simpanan kelembagaan ini juga banyak dikaitkan dengan kegiatan penghimpunan karya-karya ilmiah pada suatu perguruan tinggi.

Pada konsep perpustakaan digital, *Digital Library Federation* mendefinisikan bahwa *digital library* atau perpustakaan digital merupakan suatu lembaga/organisasi yang menyediakan sumberdaya dalam bentuk digital, termasuk staf khusus untuk memilih, menawarkan akses, menyebarluaskan, serta menjaga dan memastikan keutuhan sumberdaya tersebut sehingga koleksi digital tersedia dan dapat diakses secara ekonomis bagi masyarakat atau organisasi yang membutuhkannya (Pendit, 2008). Sedangkan pendapat lainnya menyatakan bahwa perpustakaan digital merupakan sebuah sistem yang mempunyai berbagai layanan dan obyek informasi yang mendukung akses obyek informasi tersebut melalui perangkat digital (Supriyanto dan Muhsin, 2008). Tujuan adanya perpustakaan digital adalah memberikan kemudahan akses informasi dalam bentuk digital

dengan cepat, tepat, dan akurat. Banyak istilah-istilah yang digunakan untuk menyebut konsep perpustakaan digital antara lain perpustakaan elektronik, perpustakaan maya, perpustakaan *hyper*, perpustakaan *cyber*, dan perpustakaan tanpa dinding. Perbedaan perpustakaan digital dengan perpustakaan konvensional hanya terletak pada sumber yang berbentuk digital dan prosedur kerja yang telah berbasis jaringan komputer.

Dari beberapa penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa *repository* dan perpustakaan digital mempunyai konsep yang sama, dimana keduanya merupakan wadah yang menghimpun dan mengelola koleksi-koleksi digital milik lembaga/organisasi tertentu kedalam suatu sistem berbasis komputer yang kemudian disebarkan agar dapat diakses oleh masyarakat yang membutuhkannya. *Repository* perpustakaan perguruan tinggi berarti suatu wadah yang menghimpun karya lokal perguruan tinggi yang bersangkutan, seperti tugas akhir, skripsi, tesis, disertasi, jurnal artikel, hasil seminar, dan lain sebagainya. Oleh karena *repository* sering dikaitkan dengan lingkungan perguruan tinggi, maka pengguna juga mengenal *repository* perpustakaan perguruan tinggi sebagai perpustakaan digital.

Saat ini teknologi berkembang semakin pesat, sehingga konsep perpustakaan digital harus lebih matang. Tedd dan Large (dalam Pendit, 2008) menyatakan, National Science Foundation mendaftar tiga karakteristik utama perpustakaan digital, antara lain :

- a. Perpustakaan digital menggunakan teknologi terintegrasi yang mampu menciptakan, mencari, dan menggunakan informasi dalam berbagai bentuk di suatu jaringan digital yang tersebar luas.
- b. Perpustakaan digital mempunyai koleksi yang terdiri dari data dan metadata yang saling mengaitkan berbagai data, termasuk dalam lingkungan internal maupun eksternal.
- c. Perpustakaan digital merupakan upaya menghimpun dan mengatur koleksi-koleksi dalam bentuk digital yang dikembangkan bersama-sama lembaga/organisasi pemakai jasa dalam memenuhi kebutuhan informasi lembaga/organisasi tersebut. Sehingga perpustakaan digital merupakan

integrasi dari berbagai institusi, seperti perpustakaan, arsip, sekolah dan lain-lain yang menghimpun, mengelola, menyediakan informasi secara meluas ke berbagai komunitas.

Pada buku yang berjudul “Perpustakaan Digital : Perspektif Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia” (Pendit, 2007) menjelaskan infrastruktur sebuah *repository* (perpustakaan digital) terdiri dari beberapa elemen-elemen penting seperti :

- a. Internet, merupakan kumpulan beberapa jaringan komputer milik organisasi atau penyedia jasa jaringan (*ISP/Internet Service Provider*) yang saling terhubung dan masing-masing jaringan komputer dikelola secara independen. Adanya teknologi internet dan web di suatu perpustakaan memungkinkan perpustakaan tersebut menyimpan dan menyebarkan informasi-informasi digital yang dimiliki dalam suatu jaringan komputer yang saling terhubung, sehingga pengguna dapat mengakses informasi tersebut dengan mudah dan cepat tanpa harus mengunjungi perpustakaan.
- b. Perangkat keras, komputer merupakan suatu perangkat yang dijadikan sebagai pusat penyimpanan koleksi dalam sebuah *repository* (perpustakaan digital). Selain itu juga diperlukan jaringan komputer baik lokal maupun universal untuk memudahkan akses. Ada beberapa *server* pendukung *repository* (perpustakaan digital) agar kinerjanya lebih maksimal, antara lain :
 - *Web server*, *server* yang melayani permintaan-permintaan layanan *web page* dari pengguna internet.
 - *Database server*, *server* yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan seluruh koleksi digital perpustakaan.
 - *FTP server*, mengirim permintaan layanan melalui “jalur” HTTP dan FTP. Jika HTTP mengirim berkas *hypertext* yaitu halaman web untuk ditampilkan ke pengguna, maka FTP dirancang untuk mengirim dan menerima berkas melalui jaringan komputer.
 - *Mail Server*, *server* yang melayani sesuatu yang berhubungan dengan *email*.

- *Printer server*, melayani permintaan pencetakan, mengatur antrian dan prosesnya.
 - *Proxy server*, mengatur keamanan penggunaan internet dari pengguna yang tidak berhak dan digunakan untuk membatasi akses.
- c. Perangkat lunak, perangkat lunak yang paling dibutuhkan *repository* (perpustakaan digital) yaitu perangkat lunak untuk penyimpanan koleksi berupa sistem manajemen basis data baik bersifat proprietary (Oracle, Microsoft SQL Server, IBM DB2) maupun open source (MySQL dan PostGre). Selain itu juga diperlukan perangkat lunak untuk pencarian koleksi.
- d. Keamanan, dibutuhkan untuk menghindari resiko kehilangan data maupun gangguan dari pihak luar yang dapat merusak sistem seperti virus. Untuk meningkatkan keamanan maka dapat menggunakan password, SSL (*Secure Socket Layer*) dan *Firewall*.
- e. Sumber Daya Manusia, diperlukan untuk mengoperasikan perangkat keras dan perangkat lunak agar bekerja dengan baik, mencakup :
- *Database administrator* (DBA), bertugas mengatur kelancaran operasional basis data, termasuk siapa yang berhak mengakses data dan *backup* data untuk keamanan maupun *recovery* jika terjadi kerusakan data.
 - *Network administrator*, bertugas mengatur kelancaran operasional jaringan komputer dalam lingkungan organisasi.
 - *System administrator*, bertugas mengatur sistem komputer meliputi sistem operasi, utilitas, serta program aplikasi yang ada di dalamnya. Selain itu juga mengatur siapa saja yang berhak mengakses sistem.
 - *Web master*, bertugas mengatur website dan seluruh halamannya agar tetap beroperasi ketika diakses oleh pengguna.
 - *Web designer / content developer*, bertugas merancang tampilan dan mengatur isi website.

1.5.2 Pendekatan WebQual

WebQual merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk menilai kualitas situs website berdasarkan persepsi pengguna akhir (Barnes dan Vidgen, 2000; 2002; 2003). Pengembangan instrumen penelitian dalam pendekatan WebQual berdasarkan *Quality Function Deployment* (QFD). Pendekatan WebQual juga mengintegrasikan beberapa kualitas dari pendekatan *servqual* yang dikembangkan Parasuraman, dimana pendekatan ini digunakan untuk mengukur kualitas jasa. Sehingga banyak karakteristik *servqual* yang tercakup dalam WebQual.

Pendekatan WebQual sudah dikembangkan sejak tahun 1998 dan telah mengalami banyak perubahan, terutama pada dimensi dan tiap butir pertanyaannya (Barnes dan Vidgen, 2002). Barnes dan Vidgen mengungkapkan versi pertama dari pendekatan WebQual disebut WebQual 1.0 yang digunakan untuk menilai kualitas website sekolah bisnis, dimana pada WebQual 1.0 terlalu menekankan pada dimensi kualitas informasi serta kurang menonjol pada kualitas interaksi layanan. Begitu juga pada WebQual 2.0 yang digunakan untuk mengevaluasi website B2C, terlalu menekankan kualitas interaksi layanan serta menghilangkan beberapa kualitas informasi dari WebQual 1.0. Pada WebQual 3.0 Barnes dan Vidgen menggolongkan kualitas menjadi tiga kategori yaitu kualitas situs, kualitas informasi, serta kualitas interaksi yang telah digunakan untuk menguji domain lelang *online*. Pada WebQual 4.0, terdapat tiga dimensi pada kualitas situs website yaitu *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan), dan *usability* (kegunaan). Kualitas situs pada WebQual 3.0 telah digantikan oleh kegunaan (*usability*) karena membuat penekanan pada persepsi pengguna bukan pada situs website. Kegunaan sangat berkaitan dengan bagaimana pengguna merasakan dan berinteraksi dengan situs website.

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan WebQual 4.0 yang merupakan versi terbaru dari pendekatan WebQual. WebQual 4.0 mempunyai tiga dimensi antara lain :

1. *Information Quality* (Kualitas Informasi)

Information quality (kualitas informasi) merupakan kualitas yang berhubungan dengan konten atau isi informasi dari situs website, termasuk kesesuaian informasi dengan tujuan penggunaannya (Barnes dan Vidgen, 2003). Karakteristik kualitas informasi menurut Barnes dan Vidgen meliputi keakuratan, kepercayaan, ketepatan waktu, kerelevanan, format, kedetailan, dan kemudahan informasi untuk dimengerti.

Disisi lain kualitas informasi juga didefinisikan sebagai suatu istilah yang digunakan untuk menilai informasi yang baik. Biasanya kualitas informasi digambarkan dalam beberapa sifat atau karakteristik seperti relevansi, ketepatan waktu, dan keakuratan (Kadir, 2003). Banyak para ahli yang menyatakan karakteristik kualitas informasi, diantaranya yaitu Bodnar dan Hopwod serta Alter (dalam Kadir, 2003). Bodnar dan Hopwod menyatakan karakteristik kualitas informasi terdiri dari sumber, lingkup, tingkat keringkasan, garis waktu, kekinian, keakurasian, dan frekuensi pemakaian. Sedangkan Alter membagi kualitas informasi menjadi sembilan karakteristik yaitu tipe data, akurasi/presisi, usia, rentang waktu, tingkat keringkasan, kelengkapan, kemudahan akses, sumber, dan relevansi/nilai. Karakteristik-karakteristik tersebut sudah sesuai dan tercakup dalam karakteristik kualitas informasi dari Barnes dan Vidgen yang akan digunakan dalam penelitian ini.

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

Service interaction quality (kualitas interaksi layanan) diartikan sebagai pengalaman pengguna setelah menggunakan website lebih dalam yang diwujudkan dalam kepercayaan dan empati (Barnes dan Vidgen, 2003). Menurut Barnes dan Vidgen kualitas interaksi layanan terdiri dari reputasi, keamanan transaksi, keterjaminan informasi pribadi, ruang personalisasi, ruang komunitas, komunikasi dengan organisasi, serta kesesuaian layanan yang diberikan dengan yang dijanjikan.

Wagner (dalam Bude Su, et. al, 2005) mengutarakan konsep interaksi dan interaktivitas, dimana interaksi merupakan peristiwa timbal balik yang membutuhkan setidaknya dua komponen dan dua tindakan. Interaksi terjadi ketika komponen-komponen tersebut saling mempengaruhi. Sedangkan

interaktivitas diartikan sebagai kemampuan suatu teknologi membangun suatu koneksi antar komponen. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa interaksi suatu website lebih ditekankan pada komunikasi antara website dengan pengguna maupun pengguna dengan pengelola website. Seperti tersedianya forum diskusi, fasilitas yang disediakan website untuk pengguna, tersedianya kontak yang dapat dihubungi pengguna, dan lain sebagainya. Komunikasi dan integrasi juga diartikan sebagai kemampuan website berintegrasi dengan lingkungan eksternal maupun komunikasi dengan pengguna termasuk berhubungan dengan website lainnya, kecepatan dan keamanan komunikasi, umpan balik dan lain sebagainya (Barnes dan Vidgen, 2000).

3. *Usability* (Kegunaan)

Usability (kegunaan) telah menjadi faktor terpenting dalam desain suatu website. Kegunaan sangat berhubungan dengan kemudahan suatu website untuk dioperasikan. Website dikatakan mempunyai kualitas yang baik apabila website yang dapat dengan mudah digunakan dan dioperasikan pengguna.

Dalam pendekatan WebQual, Barnes dan Vidgen mendefinisikan *usability* atau kegunaan sebagai hal-hal yang berkaitan dengan rancangan suatu website, meliputi kemudahan mempelajari dan mengoperasikan website, kejelasan interaksi pengguna dengan website, kemudahan navigasi, kemudahan penggunaan, tampilan, desain, kompetensi dan pengalaman positif (Barnes dan Vidgen, 2003). Sedangkan pendapat lain yang berkaitan dengan *usability* menjelaskan bahwa *usability* atau kegunaan merupakan nilai yang ditentukan pengguna berdasarkan pengalamannya menggunakan website, termasuk seberapa jauh website mampu memberi solusi informasi untuk pengguna dengan tepat (Pendit, 2008).

1.6 Definisi Konseptual dan Operasional

1.6.1 Definisi Konseptual

1. Website *repository* perpustakaan merupakan suatu sistem yang digunakan untuk menyimpan, mengelola, dan menyebarkan koleksi

digital milik perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya dengan tujuan memudahkan penggunanya untuk mengakses koleksi digital yang dimiliki perpustakaan tersebut.

2. Pendekatan WebQual merupakan alat untuk mengukur kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya yang ditinjau dari tiga dimensi, yaitu :

- *information quality*, mengukur kualitas konten yang disediakan website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan kriteria kualitas informasi antara lain keakuratan, kepercayaan, ketepatan waktu, relevansi, format, kedetailan, serta kemudahan informasi untuk dimengerti.
- *service interaction quality*, mengukur kualitas interaksi layanan yang diterima pengguna setelah mengakses website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya meliputi reputasi, keamanan transaksi, keterjaminan informasi pribadi, ruang personalisasi, ruang komunitas, komunikasi dengan organisasi, serta kesesuaian layanan yang diberikan dengan yang dijanjikan.
- *usability*, mengukur kualitas rancangan website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya setelah pengguna mengakses website *repository* meliputi kemudahan mempelajari dan mengoperasikan website, kejelasan interaksi pengguna dengan website, kemudahan navigasi, kemudahan penggunaan, tampilan, desain, kompetensi dan pengalaman positif.

1.6.2 Definisi Operasional

1. *Information Quality*

- keakuratan informasi
 - bebas dari kesalahan
 - tepat
- kepercayaan informasi

- dapat dibuktikan
- sumber yang jelas
- ketepatan waktu informasi
 - *up to date*
- kerelevanan informasi
 - sesuai dengan kebutuhan
 - memberikan manfaat
- kemudahan informasi untuk dimengerti
 - kalimat/frasa yang jelas
- kedetailan informasi
 - lengkap dan rinci
- kesesuaian format informasi
 - struktur penulisan

2. *Service Interaction Quality*

- reputasi website
 - reputasi baik
 - *user friendly*
- keamanan interaksi
 - terhindar dari virus
 - terhindar dari hacker
 - sistem keamanan (password)
- keterjaminan informasi pribadi
 - sistem keamanan menjamin informasi pribadi
- ketersediaan ruang personalisasi pada website
 - ruang tanya jawab
 - kritik dan saran
- ketersediaan ruang komunitas pada website
 - komunitas grup
- kemudahan berkomunikasi dengan organisasi
 - kontak perpustakaan

- respon pihak perpustakaan
- kesesuaian layanan yang diberikan dengan yang dijanjikan
 - layanan terpercaya
 - layanan memuaskan

3. *Usability*

- kemudahan mempelajari dan mengoperasikan website
 - penempatan menu
 - menu bantuan
- kejelasan interaksi pengguna dengan website
 - link yang jelas
 - jarang terjadi kesalahan link
- kemudahan navigasi
 - navigasi sederhana dan mudah dimengerti
 - waktu perpindahan antar link
- kemudahan penggunaan
 - menu search memudahkan mencari informasi
 - download mudah
- tampilan website
 - warna menarik
 - menu lengkap
 - jenis huruf mudah dibaca
 - grafis/animasi menarik
- desain website
 - desain menarik
 - desain sesuai dengan jenis website
- kompetensi website
 - memberikan pengetahuan tentang bidang yang ditekuni
- pengalaman positif
 - kepuasan dengan rancangan website
 - keinginan mengunjungi kembali

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian deskriptif ini dipilih karena peneliti ingin mengetahui dan menggambarkan kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan pendekatan WebQual. Sebagaimana yang telah diungkapkan Sujarweni bahwa penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui nilai variabel yang sifatnya independen tanpa membuat hubungan maupun perbandingan dengan variabel lain (Sujarweni, 2014). Metode yang digunakan peneliti yaitu metode survey, dimana untuk mendapatkan data mengenai fenomena atau gejala suatu kelompok atau individu dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden.

1.7.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya. Peneliti memilih lokasi tersebut karena perpustakaan tersebut merupakan perpustakaan perguruan tinggi di Surabaya yang memiliki akreditasi A. Selain itu website *repository* pada perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya merupakan website *repository* yang sudah melayani koleksinya secara *fulltext* sehingga dapat diakses dimanapun meskipun diluar perpustakaan. Untuk menggambarkan kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel, penelitian ini melibatkan pengguna perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya dari kalangan mahasiswa. Hal ini dikarenakan mahasiswa UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya merupakan pengguna aktif kedua website *repository* perpustakaan tersebut. Sehingga mahasiswa UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya dianggap orang yang paling mengetahui kualitas website *repository* masing-masing perpustakaan perguruan tinggi tersebut.

1.7.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1.7.3.1 Populasi

Populasi merupakan jumlah keseluruhan objek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan peneliti untuk diteliti (Sujarweni, 2014). Berdasarkan pemilihan lokasi yang dilakukan peneliti, maka populasi yang menjadi sasaran atau responden dalam penelitian ini yaitu pengguna perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

1.7.3.2 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan dijadikan objek penelitian (Sujarweni, 2014). Karena populasi responden sangat luas, maka tidak semua pengguna perpustakaan UK Petra maupun UIN Sunan Ampel Surabaya dapat dijadikan sampel penelitian. Sampel yang diambil harus benar-benar dapat mewakili populasi dan harus valid, dimana sampel dapat mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu. Teknik *purposive sampling* dirasa paling tepat dalam memberikan gambaran mengenai kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan pendekatan WebQual. Teknik *purposive sampling* dipilih karena tidak semua pengguna perpustakaan pernah mengakses website *repository*, maka dari itu pengguna harus memenuhi kriteria responden yang telah ditetapkan. Kriteria yang harus dipenuhi oleh responden adalah pengguna yang pernah mengakses informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya minimal dua kali. Kriteria tersebut ditetapkan dengan tujuan agar peneliti mendapatkan jawaban yang akurat, karena dengan pengaksesan informasi minimal dua kali pengguna sudah dapat menilai kualitas website dari segi informasi, interaksi layanan maupun kegunaan.

Berdasarkan populasi yang sangat luas dan jumlah pengguna yang pernah mengakses informasi pada website *repository* tidak diketahui, maka sampel yang diambil dalam penelitian ini ditetapkan berjumlah 100 orang. Dimana responden

akan dibagi menjadi dua, yaitu 50 responden dari pengguna website *repository* perpustakaan UK Petra dan 50 responden dari pengguna website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Sesuai dengan ketentuan yang diungkapkan oleh Roscoe (dalam Sujarweni, 2014) dimana jumlah sampel yang layak dijadikan responden dalam penelitian yaitu antara 30 hingga 500 elemen. Sehingga 100 orang adalah jumlah yang sangat layak untuk dijadikan responden.

1.7.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data tentang kualitas website *repository* ini peneliti menggunakan beberapa cara antara lain :

1. Teknik pengumpulan data primer

Teknik pengumpulan data primer merupakan pengumpulan data secara langsung yang dapat diperoleh dari objek yang diteliti (responden). Pada pengumpulan data ini peneliti menggunakan alat bantu kuesioner, dengan cara memberi responden instrumen penelitian yang dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan yang berkaitan dengan kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan pendekatan WebQual. Instrumen yang digunakan bersifat tertutup yaitu dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang telah ditetapkan oleh peneliti yang selanjutnya disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2010).

Jawaban dari instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain : sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Untuk mempermudah peneliti dalam melakukan analisis, maka jawaban tersebut dapat diberi skor sebagai berikut.

- SS = Sangat setuju diberi skor 5
- S = Setuju diberi skor 4
- R = Ragu-ragu diberi skor 3
- TS = Tidak setuju diberi skor 2

- STS = Sangat tidak setuju diberi skor 1

Selain kuesioner peneliti juga melakukan wawancara agar dapat memberikan gambaran lebih jelas mengenai kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya. Sehingga penelitian ini akan menghasilkan data yang akurat.

2. Teknik pengumpulan data sekunder

Data sekunder merupakan data yang menunjang kegiatan penelitian. Data ini sudah tersedia dan diperoleh melalui instansi terkait, dalam hal ini yaitu perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

3. Observasi

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat suatu gejala yang tampak pada objek penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi langsung di lapangan, dengan mengamati pengguna dalam mengakses website *repository*.

4. Studi kepustakaan

Pengumpulan data yang dilakukan dengan memanfaatkan literatur berupa buku, penelitian terdahulu, jurnal, artikel, surat kabar dan bahan lainnya untuk mendukung landasan teori penelitian.

1.7.5 Metode Pengukuran Variabel

Dalam menentukan kategori jawaban apakah tergolong tinggi, sedang, dan rendah maka kelas intervalnya ditentukan terlebih dahulu sebagai berikut.

$$\frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kategori}}$$

$$\text{Maka akan diperoleh : } \frac{5-1}{3} = 1,33$$

Dari perolehan tersebut, maka dapat diketahui kategori jawaban responden masing-masing variabel yaitu :

- Skor untuk kategori tinggi = 3,68 – 5,00
- Skor untuk kategori sedang = 2,34 – 3,67
- Skor untuk kategori rendah = 1,00 – 2,33

Untuk menentukan golongan jawaban responden menjadi tinggi, sedang, atau rendah maka dapat dilakukan penjumlahan skor dari variabel yang akan ditentukan rata-ratanya dengan membagi jumlah pertanyaannya. Dari hasil pembagian tersebut, maka dapat diketahui jawaban responden termasuk kedalam kategori yang sama.

1.7.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1.7.6.1 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan setelah semua data kuesioner terkumpul. Langkah awal yang dilakukan yaitu pemeriksaan data (*editing*), dimana data yang telah terkumpul diteliti kembali untuk memastikan bahwa data tersebut dalam keadaan baik dan tidak ada kesalahan. Menurut Sarantakos (dalam Suyanto, 2011), pemeriksaan data atau *editing* ini sangat penting dilakukan agar informasi yang tampak pada kuesioner jelas, dapat dibaca, relevan, dan tepat. Dalam proses *editing* hal yang dilakukan yaitu meneliti kelengkapan pengisian kuesioner, kejelasan tulisan, kejelasan makna jawaban, kesuaian antar jawaban, relevansi jawaban, serta keseragaman kesatuan data. Jika terdapat data yang salah dalam artian pengisian tidak lengkap atau tulisan kurang jelas dan lain sebagainya, maka peneliti harus mengembalikan kuesioner kepada responden yang bersangkutan untuk memperbaiki kesalahan data tersebut.

Setelah dipastikan tidak ada kesalahan pada data, tahap selanjutnya yang harus dilakukan yaitu memberikan kode (*coding*). Sarantakos (dalam Suyanto, 2011) menyatakan bahwa *coding* merupakan proses merubah pertanyaan-pertanyaan dan jawaban-jawaban menjadi angka untuk memudahkan analisis data. Proses *coding* ini dilakukan dengan memindahkan data yang ada di kuesioner ke Microsoft Excel. Selanjutnya akan diolah dengan menggunakan SPSS 22.

Data yang diperoleh dari pertanyaan semi terbuka sangat bervariasi karena responden bebas mengungkapkan pendapatnya. Agar memudahkan analisis serta memberikan kesimpulan untuk menjawab masalah yang dikemukakan dalam penelitian, hal yang harus dilakukan yaitu menyederhanakan data. Jawaban yang bervariasi tersebut diringkas dengan menggolongkannya ke dalam kategori yang

jumlahnya terbatas. Penyederhanaan ini tidak mengubah data yang ada, tetapi hanya mengubah bentuknya dengan memberikan kode pada jawaban responden. Sehingga data tetap dapat dipertanggungjawabkan.

Langkah terakhir dalam pengolahan data ini yaitu melakukan tabulasi data. Tabulasi data ini dilakukan dengan mengentri atau memindahkan semua data dari kuesioner ke dalam tabel induk penelitian. Data-data tersebut dikelompokkan kedalam beberapa kategori sesuai dengan jawaban yang diperoleh, kemudian disajikan dalam bentuk tabel tunggal.

1.7.6.2 Teknik Analisis Data

Data dari kuesioner yang telah diolah akan dianalisis dan diinterpretasi secara teoritik. Proses analisa dilakukan dengan menjelaskan tabel-tabel pada temuan data kedalam bentuk kalimat dan menghubungkannya dengan teori-teori yang ada sesuai dengan pendapat ahli atau dari temuan penelitian sebelumnya. Sehingga kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan pendekatan WebQual tergambar dengan lengkap dan jelas.

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Perpustakaan UK Petra

2.1.1 Sejarah Perpustakaan UK Petra

Perpustakaan UK Petra mulai berdiri pada akhir tahun 1966, 5 tahun setelah berdirinya Universitas Kristen Petra yang berlokasi di Jalan Embong Kemiri no. 11 Surabaya, dengan koleksi awal berjumlah 696 eksemplar buku, serta 46 judul majalah dalam dan luar negeri. Kemudian pada tahun 1977 secara berangsur-angsur kampus Universitas Kristen Petra beserta perpustakaan yang merupakan perpustakaan pusat ini pindah ke gedung yang dirancang sebagai kampus Universitas Kristen Petra di jalan Siwalankerto 121-131.

Sejalan dengan perkembangan UK Petra, pada tanggal 10 Oktober 1992 diresmikan pemakaian Gedung Petra. Empat dari sepuluh lantai yang ada ditempati oleh perpustakaan, yaitu lantai 5 - 8. Dengan kepindahan perpustakaan ke gedung yang baru, software otomasi yang telah dipersiapkan sejak tahun 1989 sebagai sistem otomasi perpustakaan terintegrasi resmi dioperasikan dengan nama “SPEKTRA” singkatan dari Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Kristen Petra.

Sesuai dengan arah perkembangan perpustakaan yang tidak lagi ke arah fisik bangunan tetapi lebih ke arah perluasan akses informasi global yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, maka pada 3 Juni 1995 perpustakaan secara resmi telah terhubung ke internet. Dengan konsep Perpustakaan Tanpa Dinding (*Library Without Walls*) serta diawali dengan terbentuknya jaringan PetraNet, perpustakaan mulai menyediakan layanan akses internet bagi penggunaanya dan mulai mengembangkan layanan online pada tahun 1996 seperti layanan penelusuran artikel, layanan referensi, pengusulan buku baru, dsb.

Dengan motto barunya “*A Caring Learning Zone*” Perpustakaan UK Petra tidak hanya berperan sebagai pusat informasi saja, tetapi ikut membentuk masyarakat belajar dengan menjadi pendamping proses belajar dan mitra

profesional bagi masyarakat akademis dan praktisi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

Keunikan dari Perpustakaan UK Petra yaitu mempunyai koleksi yang cukup kuat di bidang teknik khususnya Teknik Sipil dan Arsitektur, serta Sastra Inggris. Sistem layanan yang mengutamakan kepuasan pengguna dilibatkannya mahasiswa melalui Klub Sahabat Perpustakaan, perekrutan tenaga Mahasiswa Paruh Waktu dalam pengelolaan perpustakaan sebagai upaya untuk mempererat hubungan dengan pengguna, mengetahui kebutuhan dan harapan pengguna serta merupakan nilai tambah bagi mahasiswa itu sendiri.

2.1.2 Visi dan Misi

Visi dan misi Perpustakaan UK Petra seiring dengan visi dan misi universitas, yaitu :

a. Visi

Menjadi perpustakaan universitas yang peduli dan global yang berkomitmen pada nilai-nilai kristiani.

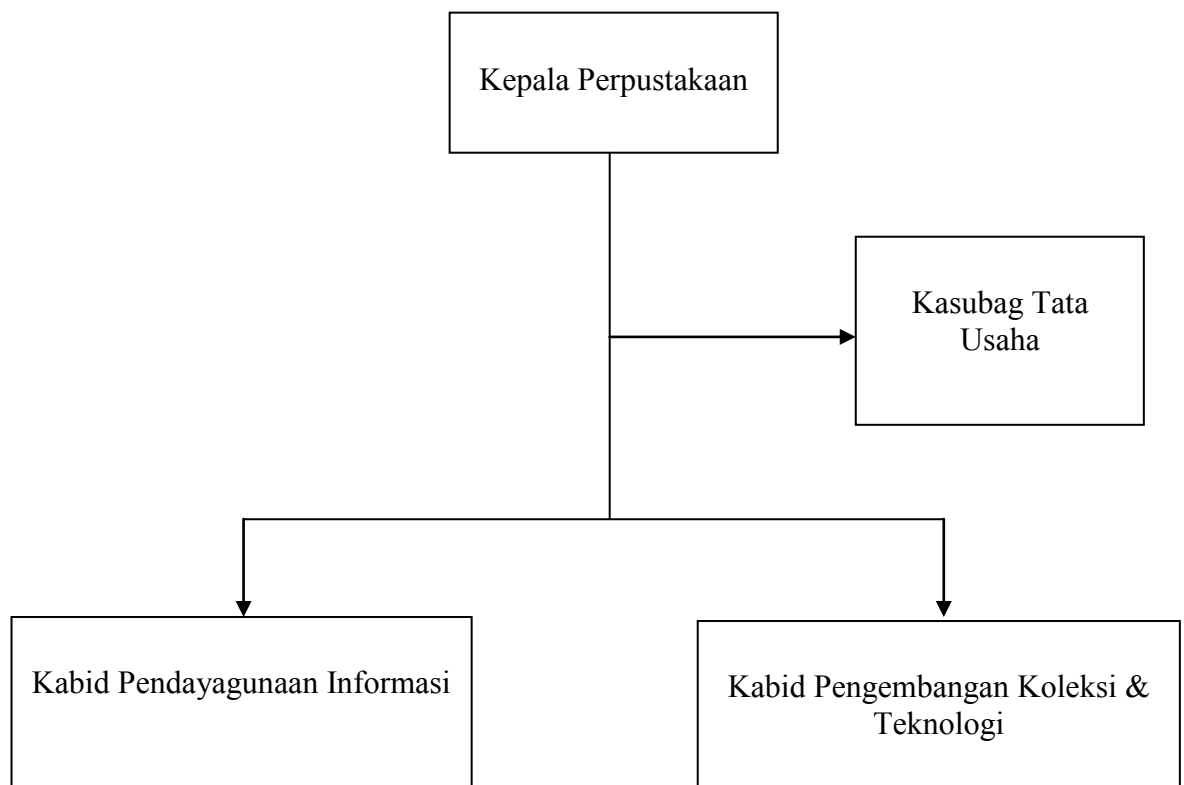
b. Misi

Perpustakaan universitas memajukan dan memberdayakan masyarakat sebagai pengejawantahan nilai-nilai kristiani, melalui:

1. Kepedulian dalam ranah internal dan eksternal;
2. Wawasan global dalam wujud proses belajar – mengajar dengan kualitas yang bertaraf internasional, baik dari sisi sistem dan proses pendidikan, kegiatan penelitian dan publikasi ilmiah, serta pengabdian masyarakat;
3. Kampus berbasis teknologi informasi sebagai infrastruktur dari sistem komunikasi dan informasi di universitas;
4. Kualitas dan unggulan (*excellence*) dalam hal kepakaran (*expertise*), penelitian, pelayanan, maupun penyediaan fasilitas;
5. Efektifitas dan efisiensi dalam penyusunan maupun dan pelaksanaan program yang mengacu pada kebutuhan.

2.1.3 Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Dalam mengelola dan menjalankan setiap kegiatan di perpustakaan, Perpustakaan UK Petra mempunyai struktur organisasi yang mencakup divisi-divisi sumber daya manusia (SDM) yang ada di perpustakaan. Berikut merupakan struktur organisasi Perpustakaan UK Petra :



Bagan 2.1
Struktur Organisasi Perpustakaan UK Petra

Perpustakaan UK Petra memiliki 23 SDM yang terdiri dari staf dan pimpinan. Dengan rincian 20 orang merupakan pegawai aktif dan 3 orang diantaranya merupakan staf yang diperbantukan dari BAUK dan MIS, sedangkan 2 orang lainnya studi lanjut. Berikut merupakan SDM yang ada di Perpustakaan UK Petra yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1
SDM Perpustakaan UK Petra

No.	Nama Staf	Divisi
1.	Billy S.K.	Referensi
2.	Aditya Nugraha	Studi lanjut
3.	Nontje R.	Layanan jurnal/majalah
4.	Agung Rinekso	Layanan digital TA
5.	Dian Wulandari	Kepala Perpustakaan
6.	Djarmiko Trisulo W.	Sirkulasi
7.	F.X. Suyana	Layanan CD-ROM
8.	Yusuf Wibisono	Tata usaha
9.	Endah Kusmiati	Pengolahan
10.	Sekariyadi	Layanan DIVO
11.	Suyati	Pengolahan AV
12.	Wiro S.	Sirkulasi
13.	Djuwariantio	Layanan TA
14.	Herman	Pengolahan digital TA
15.	Ari Mardwi	Pengadaan majalah
16.	Indah Kusumaratri	Pengolahan digital TA
17.	Suroso	Sirkulasi
18.	Petrus	Promosi
19.	Chandra Pratama	Pengolahan koleksi
20.	Gino	Programmer
21.	Soetrisno	Keamanan
22.	Maks Agustinus	Programmer perpustakaan
23.	Denny Gunawan	Programmer perpustakaan

Adapun kualifikasi SDM Perpustakaan UK Petra yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.2
Kualifikasi SDM Perpustakaan UK Petra

Kualifikasi SDM	Jumlah
S2 Perpustakaan	2 orang
S1 Perpustakaan	3 orang
S1 Bidang Lain	8 orang
D3 Perpustakaan	2 orang
D2 Perpustakaan	1 orang
SMA	7 orang

2.1.4 Website Repository Perpustakaan UK Petra

Perpustakaan UK Petra telah memanfaatkan teknologi berbasis website dalam menyebarkan informasi kepada penggunanya. Hal ini bertujuan agar pengguna semakin mudah dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkannya tanpa harus mengunjungi perpustakaan. Salah satu alamat website perpustakaan UK Petra yaitu <http://dewey.petra.ac.id>, dimana website tersebut dikenal dengan istilah *repository* atau perpustakaan digital yang menghimpun informasi mengenai koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan UK Petra.

Website *repository* UK Petra dapat diakses dalam jaringan lokal perpustakaan maupun diluar perpustakaan. Website *repository* UK Petra juga tidak membatasi siapa saja yang dapat mengaksesnya, sehingga pengguna website *repository* tidak hanya dari civitas akademik yang ada di UK Petra saja tetapi juga dari kalangan masyarakat luas yang membutuhkan informasi mengenai koleksi perpustakaan UK Petra. Ketika mengakses website *repository*, pengguna tidak hanya dapat mencari koleksi digital saja tetapi juga dapat mencari koleksi cetak beserta letak koleksinya karena *repository* telah menjadi satu dengan katalog online. Koleksi digitalnya juga dapat diakses pengguna secara *fulltext* meskipun tidak berada di perpustakaan. Sehingga dengan adanya website *repository* perpustakaan UK Petra, pengguna akan lebih mudah mencari koleksi cetak dan digital perpustakaan untuk membantu menyelesaikan tugas perkuliahan maupun sebagai referensi penelitian.

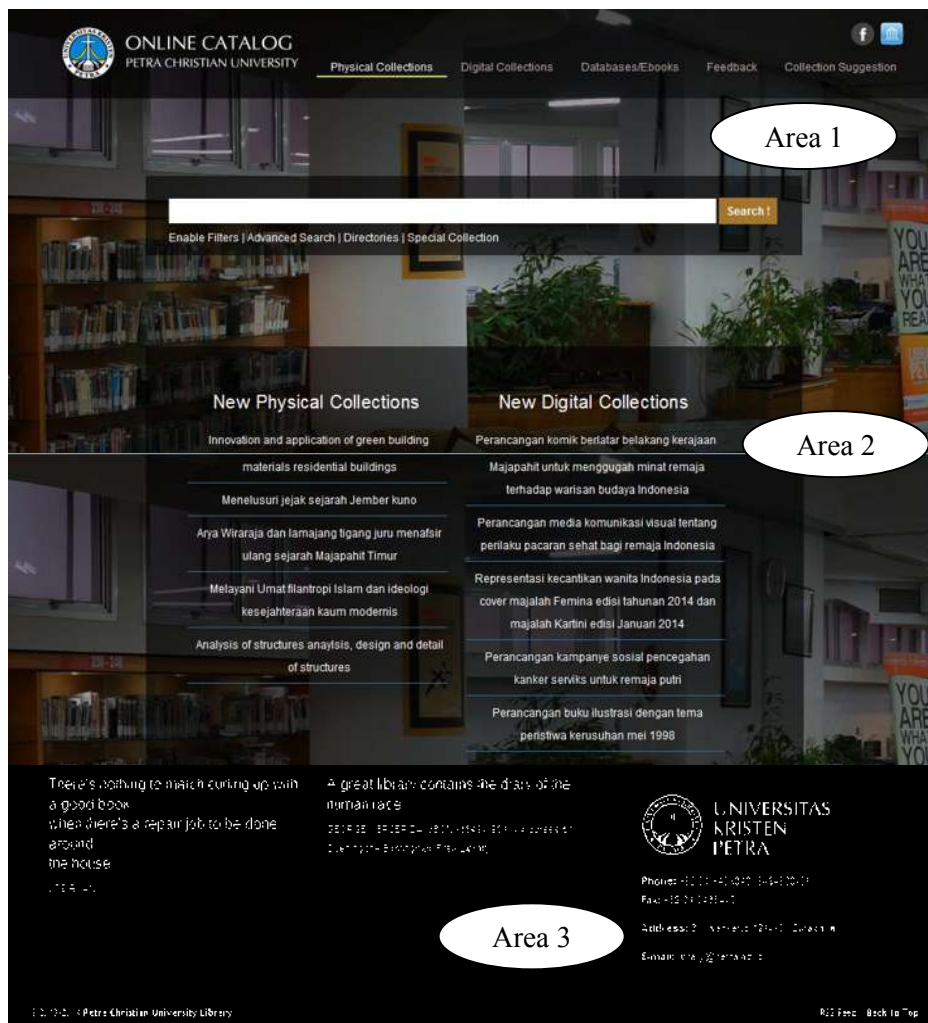
Pemanfaatan website *repository* Perpustakaan UK Petra dapat diketahui dari data jumlah akses online pengguna, baik pada koleksi cetak maupun koleksi digital. Semakin besar jumlah akses pengguna maka semakin tinggi nilai guna website *repository*. Data mengenai jumlah akses pengguna terhadap website *repository* perpustakaan UK Petra dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2.3
Data Akses Website Repository Perpustakaan UK Petra (dewey.petra.ac.id)

Bulan	Jumlah Akses Online	
	Fisik	Digital
Januari 2015	1.604.901	90.917
Februari 2015	2.039.907	85.245
Maret 2015	2.541.514	92.068
April 2015	2.154.580	73.902
Mei 2015	1.992.396	62.058
Juni 2015	1.536.812	49.322
Juli 2015	958.876	35.726
Agustus 2015	1.628.848	78.870
September 2015	1.941.618	827.542
Oktober 2015	1.991.299	159.401
November 2015	1.815.029	222.512
Desember 2015	1.349.531	198.496
Januari 2016	1.468.680	299.457
Februari 2016	1.666.946	311.265
Jumlah	24.690.937	2.586.781

Dari data tersebut dapat diketahui jumlah akses online website *repository* perpustakaan UK Petra atau yang dikenal dengan dewey.petra.ac.id mulai awal tahun 2015 hingga bulan Februari tahun 2016 telah mengalami peningkatan maupun penurunan. Pada koleksi fisik, jumlah akses online tertinggi terjadi pada bulan Maret 2015 yaitu sebanyak 2.541.514 dan terendah pada bulan Juli 2015 yaitu sebanyak 958.876. Sedangkan pada koleksi digital jumlah akses online tertinggi terjadi pada bulan September 2015 yaitu sebanyak 827.542 dan terendah pada bulan Juli 2015 yaitu sebanyak 35.726. Meskipun mengalami peningkatan maupun penurunan, jumlah akses yang cukup tinggi telah membuktikan bahwa website *repository* perpustakaan UK Petra sangat membantu pengguna dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.

Berikut merupakan penjelasan tentang struktur dan tampilan website *repository* perpustakaan UK Petra dengan alamat url <http://dewey.petra.ac.id> yang telah terbagi menjadi beberapa area, antara lain :



Gambar 2.1
Tampilan Website Repository Perpustakaan UK Petra (dewey.petra.ac.id)

1. Area 1

- a. Header, terdapat gambar logo yang menandakan identitas UK Petra serta tulisan “Online Catalog” yang merupakan website penghimpun informasi mengenai koleksi fisik maupun digital milik perpustakaan yang juga dikenal dengan perpustakaan digital/*repository*.
- b. Menu navigasi, terdapat beberapa menu antara lain :
 - Physical collections, merupakan menu yang digunakan untuk mencari koleksi fisik perpustakaan UK Petra.

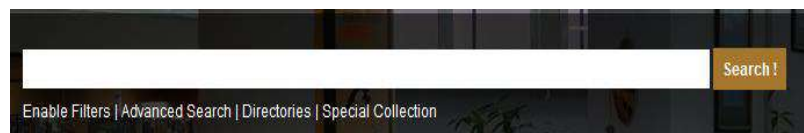
- Digital collections, merupakan menu yang digunakan untuk mencari koleksi digital perpustakaan UK Petra.
- Databases/e-books, merupakan menu berisi sumber daya digital/ebook yang dilanggan oleh perpustakaan UK Petra. Terdiri dari beberapa bagian antara lain :
 - Subscribed, berisi artikel-artikel ilmiah yang dilanggan oleh perpustakaan UK Petra. Meliputi ASCE Library, Emerald, JSTOR, ScienceDirect. Serta yang dilanggan oleh DIKTI yaitu ProQuest dan Gale.
 - Free, berisi sumber daya yang dapat diakses secara gratis. Meliputi e-Resources Perpusnas, PQDT Open, DOAJ, ERIC, SSRN, JURN, Foreast : The Internet East Asian Library.
 - Trial, berisi jurnal yang dapat diakses secara gratis seperti Springerlink dan GALE Expanded Academic ASAP [by FPPTI] via SSO.
 - Ebooks, berisi beberapa koleksi e-books beserta linknya.
- Feedback, merupakan menu penyampaian kritik dan saran. Pada menu ini pengguna dapat menyampaikan kritik dan sarannya untuk perpustakaan UK Petra. Berikut adalah tampilan form feedback :

Gambar 2.2
Form Feedback

- Collection suggestion, merupakan menu yang dapat digunakan pengguna untuk mengusulkan koleksi yang dibutuhkan. Berikut tampilannya :

Gambar 2.3
Tampilan Pengusulan Koleksi

- c. Link facebook dan website, pada pojok kanan atas terdapat link yang menghubungkan pengguna ke facebook dan website utama Perpustakaan UK Petra.
- d. Search, merupakan menu pencarian cepat yang dapat digunakan pengguna untuk mencari koleksi fisik dan koleksi digital yang diinginkan berdasarkan kategori yang dikehendaki. Dalam menu search terdapat beberapa cara untuk mencari koleksi perpustakaan, diantaranya sebagai berikut :
 - Simple search, memungkinkan pengguna mencari koleksi yang diinginkan dengan memasukkan keyword yang dikehendaki seperti tampilan berikut :



Gambar 2.4
Tampilan Simple Search Untuk Physical Collections



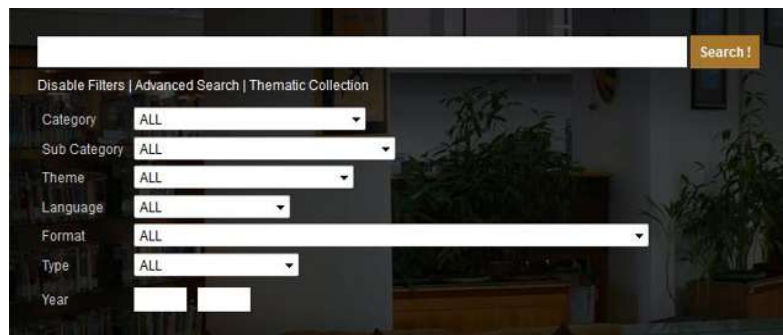
Gambar 2.5
Tampilan Simple Search Untuk Digital Collections

- Enable filters, memungkinkan pengguna mencari koleksi yang diinginkan dengan beberapa filter. Filter untuk mencari koleksi fisik berbeda dengan filter untuk mencari koleksi digital. Filter untuk mencari koleksi fisik meliputi bahasa, jenis media (audio, book, film, dan lain-lain), jenis koleksi (skripsi, seminar, referensi, dan lain-lain) dan tahun. Sedangkan filter untuk mencari koleksi digital meliputi kategori (kliping, buku), sub kategori (desain grafis, audio

visual dan animasi), tema (Chinese Indonesians), bahasa, format (gif, pdf, xls), tipe (text, sound), dan tahun. Berikut tampilan “enable filters” untuk mencari koleksi fisik dan koleksi digital :



Gambar 2.6
Tampilan Enable Filters Untuk Physical Collections



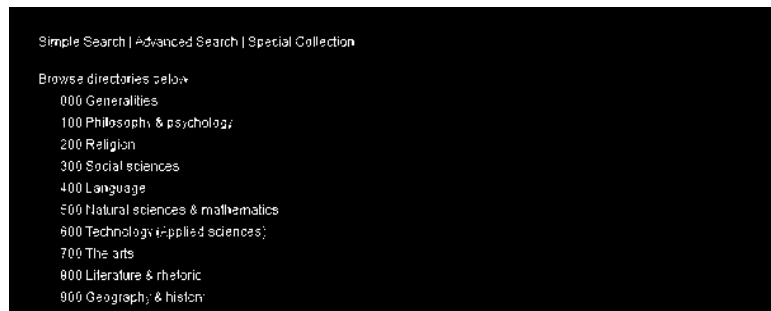
Gambar 2.7
Tampilan Enable Filters Untuk Digital Collections

- Advanced search, memungkinkan pengguna mencari koleksi yang diinginkan lebih lanjut dengan mengatur kategori berdasarkan pengarang, judul, dan subjek serta beberapa filter seperti pada “enable filters” seperti tampilan berikut :

Gambar 2.8
Tampilan Advanced Search Untuk Physical Collections

Gambar 2.9
Tampilan Advanced Search Untuk Digital Collections

- Directories, memungkinkan pengguna mencari koleksi fisik yang diinginkan berdasarkan 10 kelas besar disiplin ilmu seperti tampilan berikut :



Gambar 2.10
Tampilan Search Berdasarkan Directories

- Special collection, memungkinkan pengguna mencari koleksi fisik khusus yang dimiliki Perpustakaan UK Petra seperti pada gambar berikut :



Gambar 2.11
Tampilan Search Pada Physical Collection
Berdasarkan Special Collection

- Thematic collection, memungkinkan pengguna mencari koleksi digital tematik yang dimiliki Perpustakaan UK Petra seperti pada gambar berikut :



Gambar 2.12
Tampilan Search Pada Digital Collection
Berdasarkan Thematic Collection

2. Area 2

Pada bagian ini berisi informasi mengenai koleksi fisik maupun koleksi digital terbaru yang dimiliki Perpustakaan UK Petra. Informasi tersebut dapat berubah-ubah setiap saat dan selalu *up to date* jika perpustakaan mempunyai koleksi terbaru.

3. Area 3

Pada bagian ini berisi kutipan-kutipan yang berhubungan dengan dunia perpustakaan dari tokoh terkenal yang selalu berubah-ubah setiap saat. Serta terdapat kontak perpustakaan yang dapat dihubungi oleh pengguna meliputi nomor telepon, fax, alamat dan email.

2.2 Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

2.2.1 Sejarah Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Perpustakaan perguruan tinggi yang menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 memiliki fungsi penting baik sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, maupun rekreasi dikonstruksi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Fungsi yang demikian *breakdown* dalam beberapa elemen pokok yang meliputi; a) sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pembelajaran, b) sebagai pusat penyedia informasi bidang pendidikan, c) sebagai pusat penelitian literatur, d) sebagai tempat rekreasi, e) sebagai sumber inspirasi, dan f) sebagai pusat pelestarian karya ilmiah.

Berbagai fungsi di atas dapat dicapai jika perpustakaan mampu bersikap adaptif dan responsif terhadap perkembangan informasi dan kemajuan teknologi informasi. Kemajuan teknologi, karenanya, menuntut perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya, yang sejak 1 Oktober 2013 telah berubah menjadi UIN Sunan Ampel Surabaya (selanjutnya disebut perpustakaan), untuk selalu mengikuti perkembangan yang wujud konkretnya adalah dengan menerapkan manajemen dan sistem layanan berbasis komputer.

Perpustakaan, sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pembelajaran, selain memiliki berbagai koleksi dalam beragam bentuk dan format, baik koleksi cetak (buku, jurnal, majalah, skripsi, tesis, disertasi, dan surat kabar) dalam berbagai bahasa (Indonesia, Arab, Inggris, dan lainnya), maupun koleksi digital, dan koleksi audio visual, juga memiliki fasilitas pembelajaran berupa ruang pelatihan, ruang diskusi, ruang baca, dan sebagainya. Fasilitas tersebut disediakan untuk memaksimalkan peran perpustakaan sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pembelajaran.

Sebagai pusat penyedia informasi bidang pendidikan, perpustakaan memberikan berbagai sumber informasi yang dibutuhkan, terutama oleh civitas akademika, untuk melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi. Sumber informasi tidak terbatas pada informasi yang bersumber dari perpustakaan tetapi juga mencakup berbagai informasi dari sumber lain yang dapat diakses secara *online*. Keberadaan situs perpustakaan yang menampilkan *link*, misalnya *e-journal*, *repository*, dan *e-book*, adalah wujud nyata dari ketersediaan sumber lain yang juga diharapkan dapat membantu civitas akademika dan semua pemustaka pada perpustakaan.

Fungsi perpustakaan sebagai pusat penelitian sejalan dengan peran perpustakaan dalam menunjang pelaksanaan salah satu unsur Tridharma Perguruan Tinggi, yaitu bidang penelitian. Dalam peran ini, perpustakaan berusaha menjadi pusat referensi bagi para peneliti baik dosen, mahasiswa maupun karyawan dalam mencari sumber-sumber referensi untuk menyelesaikan penelitiannya. Dalam konteks ini, perpustakaan telah menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten untuk memberikan bantuan kepada peneliti melalui

aneka layanan yang, antara lain, mencakup; literasi informasi, bimbingan pemustaka, layanan referensi dasar dan kompleks, dan bimbingan penyelesaian tugas akhir.

Selain fungsi akademik tersebut, perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat rekreasi bagi para pemustaka dengan menyediakan aneka koleksi yang bersifat hiburan, seperti film yang dilengkapi dengan DVD player dan televisi, karya fiksi, novel dan lain sebagainya. Koleksi tersebut disediakan untuk memberikan fasilitas *refreshing*, sehingga perpustakaan dapat menjadi alternatif sebagai tempat rekreasi di tengah keseriusan masyarakat kampus.

Berbagai fungsi di atas tentu akan sangat fungsional jika perpustakaan tidak hanya berorientasi untuk mengembangkan teknologi dan sistem manajemen tetapi juga berorientasi untuk mengembangkan kebutuhan-kebutuhan yang lain, seperti pengembangan koleksi, sistem keamanan, penambahan dan peningkatan kualitas SDM, dan lain sebagainya. Ketika akhir tahun 1998 perpustakaan mulai mengadakan *stock opname* (pendataan ulang koleksi), dan hasilnya menunjukkan negatif karena dari hasil *stock opname* diketahui ada 20% terjadi *missmatch* antara *data base* dengan data riil koleksi. Hal ini membuat pengelola Perpustakaan berusaha merancang sistem pengamanan koleksi, dan karenanya, sejak saat itu perpustakaan mengadakan dan memiliki alat pengamanan koleksi, *security gate*, untuk mereduksi dan meniadakan masalah tersebut.

Sejak tahun 1999 perpustakaan membuka layanan internet untuk pemustaka sebagai respons terhadap tuntutan kemajuan dan perkembangan teknologi, bahkan kini akses secara bebas pun direspons dengan ketersediaan *free wifi* di seluruh area perpustakaan.

2.2.2 Visi dan Misi

a. Visi

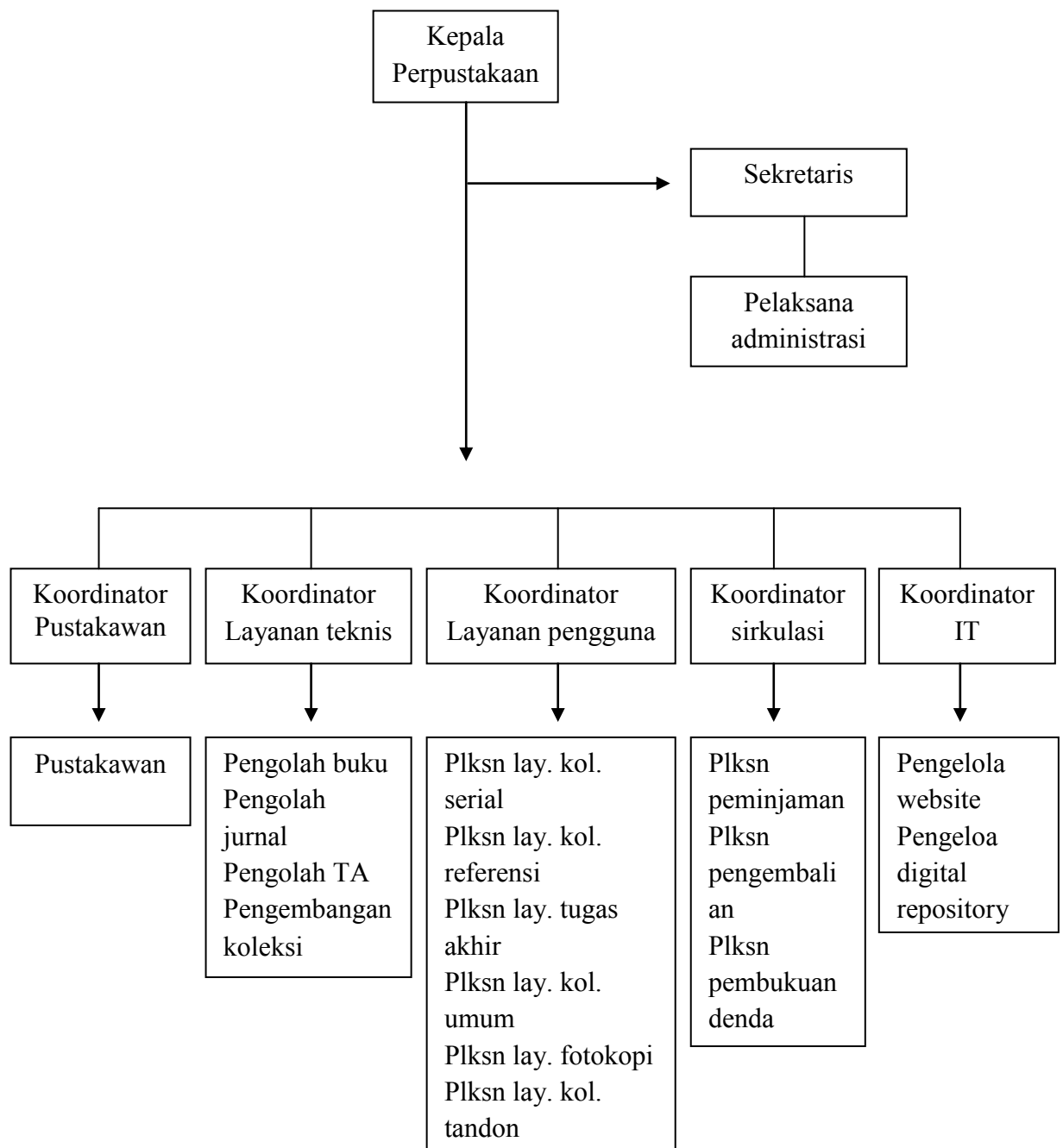
Menjadi perpustakaan yang unggul dan kompetitif dalam bidang keislaman.

b. Misi

1. Menyediakan sumber pendidikan ilmu-ilmu keislaman multidisipliner serta sains dan teknologi yang unggul dan berdaya saing.
2. Mendiseminasikan hasil riset ilmu-ilmu keislaman multidisipliner serta sains dan teknologi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.
3. Menunjang pengabdian dalam pemberdayaan masyarakat yang religius berbasis riset.

2.2.3 Struktur Organisasi dan Sumber Daya Manusia

Dalam mengelola dan menjalankan setiap kegiatan di perpustakaan, perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mempunyai struktur organisasi yang mencakup divisi-divisi sumber daya manusia (SDM) yang ada di perpustakaan. Berikut struktur organisasi Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya :



Bagan 2.2
Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dikelola oleh 28 SDM yang terdiri dari pimpinan, 8 orang pustakawan dan 20 staf, dengan rincian 26 orang

diantaranya adalah tenaga PNS dan 2 orang lainnya merupakan tenaga honorer. Berikut SDM Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.4
SDM Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

No.	Nama Staf	Divisi
1.	Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.	Kepala Perpustakaan
2.	Drs. Bukhori M.M.	Koordinator Pustakawan
3.	Drs. Abdul Ghazin, M.Pd.I	Layanan Referensi
4.	Dra. St. Zulaichah	Layanan Referensi
5.	Drs. Moh. Mansyur, M. M.	Layanan Teknis
6.	Sulaiman, S.Ag.	Layanan Teknis
7.	Ummi Rodliyah, S.Ag., M.Hum.	Sekretaris
8.	Drs. Habib, M.M.	Sirkulasi
9.	Aries Hamidah, S.Ag., S.IPI., M.M.	Pengolahan
10.	Suseno, S.Pd.I., M.Si.	
11.	Suwiqnyo, S.H., M.M.	Layanan Koleksi Umum
12.	Hary Supriyatno, S. Ag.	Sirkulasi
13.	Abdun Nashir, S.Pd.I	Sirkulasi
14.	Hety Irmasuryani, S.Th.I, M. M.	Koleksi Khusus
15.	Arifah Wikansari, S.Pd.I	Layanan Koleksi Tandon dan Serial
16.	Samidah Nurmayuni, S. Ag.,	Sirkulasi
17.	H.Suprpto, S.Pd.I	Layanan Koleksi Umum
18.	Abdul Wahid Junaidi, S.Pd.I.	Layanan Koleksi Umum
19.	Rini Wahyuningsih	Layanan Foto Copy
20.	Kuntum Latifatur Rosida	Layanan Administrasi
21.	M. Mukhlisin	Layanan Koleksi Umum
22.	Ari Rianto	Layanan Koleksi Umum
23.	Lilik Maslamah	Layanan Koleksi Umum
24.	Chumaidi	Layanan Foto Copy
25.	Joko Susilo	Koordinator IT
26.	Rodi	Layanan Koleksi Umum
27.	Jamilatun	Perawatan Bahan Pustaka
28.	Talkah, Spd.I	Administrasi
29.	Yuhyl Aida Lutfiyah	Layanan Audiovisual

Adapun kualifikasi SDM dari Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.5
Kualifikasi SDM UIN Sunan Ampel Surabaya

Kualifikasi SDM	Jumlah
S3 Non Perpustakaan dan S1 Perpustakaan	1 orang
S2 Perpustakaan	1 orang
S2 Non Perpustakaan dan S1 Perpustakaan	5 orang
S2 Non Perpustakaan	2 orang
S1 Non Perpustakaan dan Diklat Kepustakaan	3 orang
S1 Non Perpustakaan	6 orang
S1/S2	3 orang
D3 Non Perpustakaan	1 orang
SMA	7 orang
SD	1 orang

2.2.4 Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

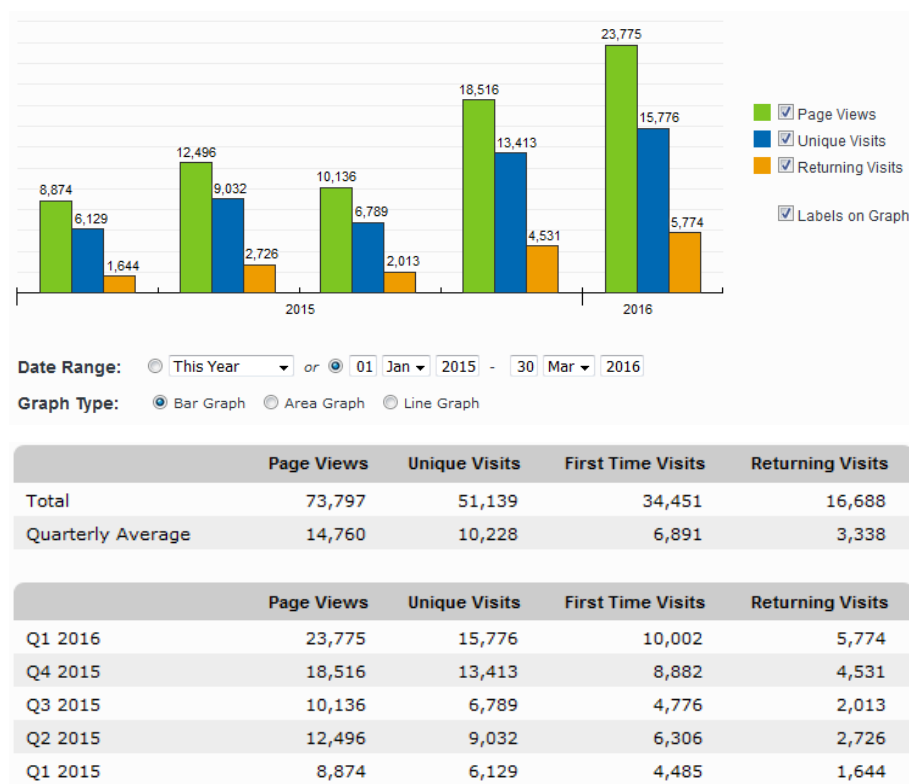
Pemanfaatan teknologi website di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya bertujuan untuk mengelola dan menyebarkan informasi pada penggunanya, sehingga pengguna lebih mudah mengakses suatu informasi yang ada di perpustakaan. Website Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yang berdomain <http://library.uinsby.ac.id> memiliki beberapa sub-sub domain, dimana salah satunya yaitu sub-sub domain yang menghubungkan pengguna ke akses koleksi digital yang disebut dengan *repository*. Koleksi digital tersebut meliputi karya akhir mahasiswa yaitu skripsi, tesis, dan disertasi yang semuanya terhimpun dalam website *repository* perpustakaan berdomain <http://digilib.uinsby.ac.id>.

Website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah ada sejak tahun 2005 dan didukung dengan software GDL (Ganesha Digital Library). Pada awalnya *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya tergabung dengan *repository* perguruan tinggi se Indonesia yang juga menggunakan software GDL. Namun pada perkembangannya penggunaan software GDL pada *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya banyak mengalami kendala seperti kurang diindeks oleh google dan sistem keamanannya yang kurang baik. Sehingga pada akhir tahun 2014 website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya bermigrasi dari software GDL ke Eprints dengan beberapa pertimbangan diantaranya karena GDL kurang mendukung peningkatan ranking di

webometrics, GDL sudah tidak dikembangkan lagi oleh developernya, serta Eprints bersifat *open source* dan dapat dipastikan akan terus dikembangkan.

Website *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya dapat diakses kapan saja oleh pengguna baik dalam jaringan lokal perpustakaan maupun diluar perpustakaan. Website *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya juga dapat diakses oleh siapa saja, artinya tidak hanya civitas akademik yang ada di UIN Sunan Ampel Surabaya saja yang dapat mengakses *repository* tetapi juga masyarakat luas yang membutuhkan informasi khususnya koleksi digital milik perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Bagi pengguna dari kalangan mahasiswa S1, koleksi skripsi dapat diakses secara *fulltext* meskipun diluar perpustakaan. Sedangkan untuk pengguna dari kalangan mahasiswa S2 maupun S3, terdapat bagian dari koleksi tesis dan disertasi ada yang dilindungi sehingga hanya dapat diakses beberapa bagian saja. Dengan adanya website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, pengguna akan lebih mudah mencari koleksi digital perpustakaan untuk membantu menyelesaikan tugas perkuliahan maupun sebagai referensi penelitian.

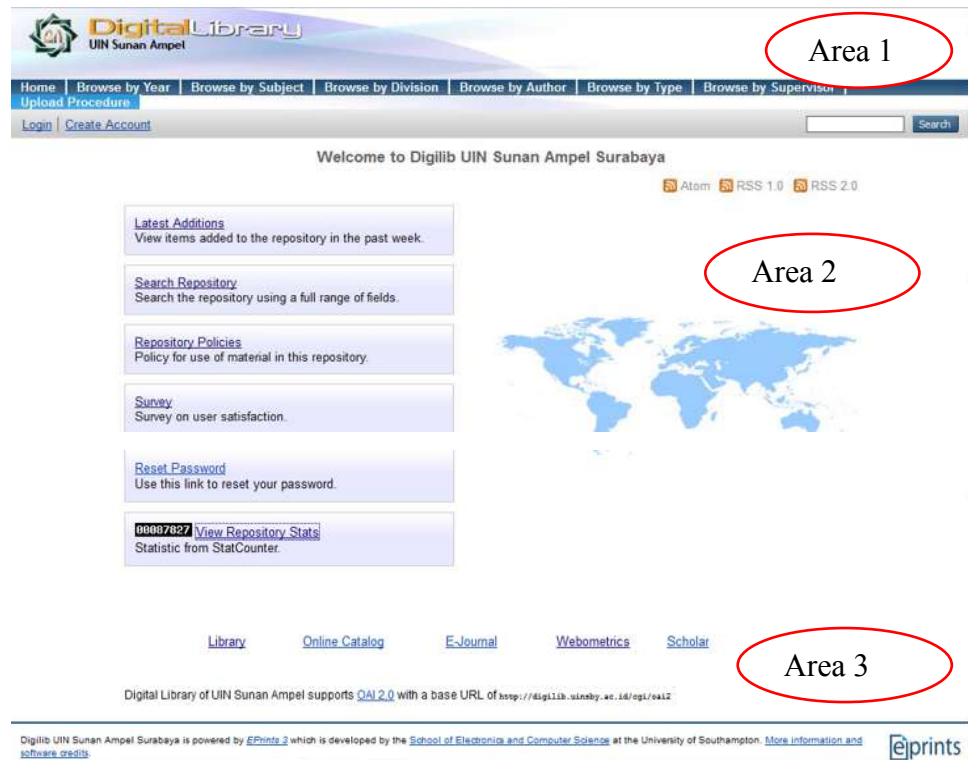
Besarnya pemanfaatan suatu website dapat diketahui dari data jumlah pengunjung. Semakin besar jumlah pengunjung maka semakin tinggi nilai guna suatu website. Data mengenai jumlah pengunjung website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dapat dilihat pada gambar berikut :



Grafik 2.1
Data Pengunjung Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya (digilib.uinsby.ac.id)

Dari data tersebut dapat diketahui jumlah pengunjung website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya atau yang dikenal dengan digilib.uinsby.ac.id mulai awal tahun 2015 hingga *quarter* pertama tahun 2016 mengalami peningkatan jumlah pengunjung. Meskipun pada *quarter* ke 3 tahun 2015 jumlah pengunjung mengalami penurunan, tetapi pada *quarter* berikutnya jumlah pengunjung website *repository* terus mengalami peningkatan yang signifikan. Sehingga hal ini membuktikan bahwa website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mempunyai nilai guna yang tinggi, artinya website *repository* sangat memberikan manfaat bagi pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Berikut merupakan penjelasan tentang struktur dan tampilan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dengan alamat url <http://digilib.uinsby.ac.id> yang telah terbagi menjadi beberapa area, antara lain :



Gambar 2.13
Tampilan Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya
(digilib.uinsby.ac.id)

1. Area 1

- a. Header, terdapat gambar logo yang menandakan identitas UIN Sunan Ampel Surabaya serta tulisan “Digital Library” atau istilah lainnya perpustakaan digital/*repository*.
- b. Menu navigasi, terdapat beberapa menu antara lain :
 - Home, merupakan halaman utama dari website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.
 - Browse by year, merupakan menu yang digunakan untuk mencari koleksi digital perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan tahun koleksi dipublikasikan.
 - Browse by subject, merupakan menu yang digunakan untuk mencari koleksi digital perpustakaan UIN Sunan Ampel

Surabaya berdasarkan subjek koleksi yang telah tersedia misalnya dakwah, fikih, dan lain sebagainya.

- Browse by division, merupakan menu yang digunakan untuk mencari koleksi digital perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan fakultas dan jurusan.
- Browse by author, merupakan menu yang digunakan untuk mencari koleksi digital perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan nama pengarang.
- Browse by type, merupakan menu yang digunakan untuk mencari koleksi digital perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan jenis koleksi seperti artikel, buku, hasil konferensi, hasil penelitian, dan lain-lain.
- Browse by supervisor, merupakan menu yang digunakan untuk mencari koleksi digital perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan dosen pembimbing penulisan karya ilmiah.

c. Menu “upload procedure”, terdapat menu tersembunyi dibawah menu navigasi yaitu “upload procedure” yang merupakan bantuan mengenai tata cara pendaftaran dan upload koleksi pada *repository*.

d. Login and create account, merupakan link yang digunakan untuk upload mandiri. Mahasiswa maupun dosen diberikan fasilitas untuk mengupload sendiri karya ilmiahnya ke *repository* dengan syarat mempunyai akun pada *repository* terlebih dahulu.

e. Search, merupakan menu pencarian cepat yang dapat digunakan pengguna untuk mencari koleksi yang diinginkan berdasarkan kategori yang dikehendaki.

2. Area 2

a. Latest additions, merupakan link yang menghubungkan ke koleksi terbaru yang telah ditambahkan ke *repository*.

- b. Search repository, merupakan link untuk mencari koleksi pada *repository* dalam berbagai bidang.
- c. Repository policies, merupakan link yang berisi kebijakan dalam penggunaan koleksi yang ada pada *repository*.
- d. Survey, merupakan link yang menghubungkan pada form untuk survei kepuasan pengguna dalam menggunakan *repository*.
- e. Reset password, merupakan link yang digunakan untuk mereset password pengguna yang telah mempunyai akun pada *repository*.
- f. View repository stats, merupakan link untuk mengetahui data jumlah pengunjung *repository*.

3. Area 3

- a. Library, merupakan link pada website *repository* yang menghubungkan pengguna ke website utama perpustakaan.
- b. Online catalog, merupakan link pada website *repository* yang menghubungkan pengguna ke katalog online perpustakaan.
- c. E-journal, merupakan link pada website *repository* yang menghubungkan pengguna ke akses e-journal.
- d. Webometrics, merupakan link pada website *repository* yang menghubungkan pengguna ke situs peringkat website *repository* seluruh dunia.
- e. Scholar, merupakan link pada website *repository* yang menghubungkan pengguna ke google scholar.

BAB III

TEMUAN DATA

Pada bab ini akan disajikan data-data yang berhasil diperoleh peneliti dari penyebaran kuesioner, observasi di lapangan, serta wawancara yang dilakukan peneliti pada mahasiswa UK Petra dan mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya yang pernah mengakses website *repository* perpustakaan perguruan tinggi masing-masing (dewey.petra.ac.id dan digilib.uinsby.ac.id) setidaknya dua kali.

Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dan data kualitatif (hasil wawancara). Data kuantitatif yang telah terkumpul akan diolah dengan menggunakan SPSS 22 serta disajikan dalam tabel frekuensi dan tabel skor. Tabel frekuensi digunakan untuk mengetahui jumlah mahasiswa yang mengakses informasi pada website *repository* perpustakaan perguruan tinggi dengan memberikan kategori jawaban tertentu sesuai dengan kuesioner yang diberikan. Tabel skor digunakan untuk mengetahui gambaran mengenai kekuatan dimensi kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya, meliputi *information quality* (kualitas informasi), *service interaction quality* (kualitas interaksi layanan), dan *usability* (kegunaan). Sedangkan data kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara terhadap responden digunakan untuk mempertajam analisis data kuantitatif.

Sebelum menjelaskan temuan penelitian tentang kualitas website *repository* perpustakaan perguruan tinggi, perlu disajikan gambaran umum mengenai karakteristik responden sebagai berikut.

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, asal universitas, semester, intensitas akses, waktu akses, dan alasan akses website *repository*.

3.1.1 Jenis Kelamin

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 3.1
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	f	%
Laki-laki	33	33.0
Perempuan	67	67.0
Total	100	100.0

Sumber : Kuesioner No.1

Berdasarkan tabel 3.1 dapat diketahui total keseluruhan responden yang berjumlah 100 responden dengan persentase 100%, jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih sedikit dari jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan. Dengan komposisi masing-masing yaitu 33 responden (33%) berjenis kelamin laki-laki dan 67 responden (67%) berjenis kelamin perempuan.

3.1.2 Usia

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan usia.

Tabel 3.2
Usia Responden

Usia	f	%
≤ 19 th	12	12.0
20 th	11	11.0
21 th	36	36.0
22 th	34	34.0
≥ 23 th	7	7.0
Total	100	100.0

Sumber : Kuesioner No.2

Berdasarkan tabel 3.2 usia responden sangat bervariasi yaitu usia antara kurang lebih 19 tahun hingga kurang lebih 23 tahun, dimana mayoritas responden berusia 21 tahun dengan jumlah 36 responden (36%). Kemudian disusul dengan usia 22 tahun dan kurang lebih 19 tahun dengan jumlah masing-masing 34 responden (34%) dan 12 responden (12%). Sedangkan responden yang berusia 20 tahun berjumlah 11 responden (11%). Responden dengan jumlah terendah adalah responden yang berusia kurang lebih 23 tahun dengan jumlah 7 responden (7%). Dari data tersebut terlihat bahwa usia yang dominan mengakses website *repository* adalah usia 21 dan 22 tahun yang merupakan mahasiswa tingkat akhir.

3.1.3 Asal Universitas

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan asal universitas.

Tabel 3.3
Asal Universitas

Asal Universitas	f	%
UK Petra	50	50.0
UIN Sunan Ampel Surabaya	50	50.0
Total	100	100.0

Sumber : Kuesioner No. 3

Berdasarkan tabel 3.3 responden berasal dari dua universitas yaitu UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya yaitu masing-masing universitas sebanyak 50 responden (50%) dengan jumlah responden keseluruhan 100 responden (100%).

3.1.4 Semester

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan semester.

Tabel 3.4
Semester Responden

Semester	f	%
2	11	11.0
4	7	7.0
6	19	19.0
8	59	59.0
≥ 10	4	4.0
Total	100	100.0

Sumber : Kuesioner No. 4

Berdasarkan tabel 3.4 sebagian besar responden yang mengakses website *repository* adalah semester 8 dengan jumlah responden 59 responden atau sebesar 59%. Kemudian diikuti oleh semester 6 dan semester 2 dengan jumlah masing-masing responden 19 responden (19%) dan 11 responden (11%). Sedangkan dua urutan terakhir yaitu semester 4 dan semester 10 keatas dengan jumlah masing-masing responden 7 responden (7%) dan 4 responden (4%). Sehingga dapat disimpulkan responden yang sering mengakses website *repository* adalah mahasiswa semester 6 dan semester 8 yang merupakan mahasiswa tingkat akhir. Seperti pernyataan responden berikut :

“kan semester ini aku mulai proposal, jadi ya sering-sering buka digilib buat cari referensi” (R.50)

3.1.5 Intensitas Mengakses Website Repository

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan intensitas dalam mengakses website *repository* per minggu.

Tabel 3.5
Intensitas Mengakses Website Repository per minggu

Intensitas Mengakses Website Repository	f	%
1 – 2 kali	44	44.0
3 – 4 kali	40	40.0
5 – 6 kali	11	11.0
Setiap hari	5	5.0
Total	100	100.0

Sumber : Kuesioner No. 5

Berdasarkan tabel 3.5 dapat diketahui bahwa intensitas responden dalam mengakses website *repository* dalam satu minggu paling banyak adalah 1 – 2 kali dengan jumlah 44 responden atau sebesar 44%. Kemudian intensitas responden yang mengakses website *repository* 3 – 4 kali dalam satu minggu sebanyak 40 responden atau sebesar 40%. Sedangkan intensitas responden yang mengakses website *repository* 5 – 6 kali dalam satu minggu berjumlah 11 responden (11%). Terakhir yaitu responden yang intensitas akses website *repository* setiap hari sebanyak 5 responden (5%).

3.1.6 Lama Mengakses Website Repository

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan waktu yang dibutuhkan dalam mengakses website *repository*.

Tabel 3.6
Lama Mengakses Website Repository

Lama Mengakses Website Repository	f	%
\leq 1 jam/hari	54	54.0
1 – 2 jam/hari	30	30.0
3 – 4 jam/hari	7	7.0
$>$ 4 jam/hari	9	9.0
Total	100	100.0

Sumber : Kuesioner No. 6

Berdasarkan tabel 3.6 waktu yang dibutuhkan responden dalam mengakses website *repository* paling banyak yaitu kurang lebih 1 jam dengan jumlah responden 54 responden (54%). Diikuti oleh responden yang mengakses website *repository* selama 1 hingga 2 jam yaitu sebanyak 30 responden (30%). Responden yang mengakses website *repository* lebih dari 4 jam sebanyak 9 responden (9%). Sedangkan posisi terendah adalah responden yang mengakses website *repository* 3 hingga 4 jam per hari yaitu sebanyak 7 responden atau 7% dari jumlah keseluruhan responden.

Dari data tersebut diketahui bahwa rata-rata lama responden dalam mengakses website *repository* kurang lebih 1 jam dengan berbagai macam alasan, seperti pengakuan responden berikut :

“ngapain lama kan aku cuma nyari tempatnya buku” (R.76)

“paling ya nyari skripsi beberapa aja, terus langsung download biar gak lama-lama” (R.14)

3.1.7 Alasan Mengakses Website Repository

Berikut ini merupakan tabel yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan alasan responden dalam mengakses website *repository*.

Tabel 3.7
Alasan Mengakses Website Repository

Alasan Mengakses Website Repository	f	%
Mencari koleksi terbaru perpustakaan	3	3.0
Mencari isu-isu penelitian terbaru	3	3.0
Mencari referensi tugas/penelitian	93	93.0
Lainnya	1	1.0
Total	100	100.0

Sumber : Kuesioner No. 7

Berdasarkan tabel 3.7 alasan responden dalam mengakses website *repository* paling dominan adalah mencari referensi tugas atau penelitian dengan jumlah responden sebanyak 93 responden atau sebesar 93%. Kemudian alasan lain responden dalam mengakses website *repository* yaitu mencari koleksi terbaru

perpustakaan dan mencari isu-isu penelitian terbaru dengan jumlah yang sama yaitu masing-masing responden berjumlah 3 responden (3%). Sedangkan 1 responden (1%) menjawab lainnya yaitu mencari lokasi buku seperti pernyataan responden berikut :

“aku sih lebih sering cari koleksi buku mbak dari pada yang digital, jadi aku akses dewey ya buat nyari lokasi buku yang tak butuhin.” (R.67)

3.2 Analisis Frekuensi Jawaban Responden

3.2.1 Information Quality (Kualitas Informasi)

Information quality merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas konten informasi yang disediakan website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan kriteria kualitas informasi antara lain keakuratan, kepercayaan, ketepatan waktu, kerelevanan, kemudahan untuk dimengerti, kedetailan dan kesesuaian format informasi.

3.2.1.1 Keakuratan Informasi

Berikut disajikan tabel yang menunjukkan keakuratan informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.8
Keakuratan Informasi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Informasi bebas dari kesalahan	0	0	2	4	8	16	33	66	7	14	50	100
Informasi sudah tepat	0	0	0	0	3	6	31	62	16	32	50	100
Total	0	0	2	2	11	11	64	64	23	23	100	100

Sumber : Kuesioner No. 8 dan No. 9

Berdasarkan tabel 3.8 dapat diketahui bahwa jumlah dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju pada seluruh pertanyaan yang berkaitan

dengan keakuratan informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra sebesar 87 (87%).

Pada pertanyaan “konten informasi pada website *repository* bebas dari kesalahan” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju 2 responden dengan persentase 4%, ragu-ragu 8 responden dengan persentase 16%, setuju 33 responden dengan persentase 66%, sangat setuju 7 responden dengan persentase 14%. Banyaknya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju mengenai pertanyaan tentang konten informasi pada website *repository* bebas dari kesalahan didukung oleh pernyataan responden sebagai berikut :

“menurutku informasinya nggak salah karena faktanya emang gitu, misalnya pas nyari buku kan ada keterangan tuh siapa pengarangnya, tahun terbitnya, pokoknya pas aku cek ke tempatnya ketemu. Infonya juga sama kayak yang di dewey” (R.64)

Berdasarkan hasil kuesioner dari pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden merasakan bahwa konten informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra bebas dari kesalahan karena informasi yang disajikan berupa fakta. Seperti ketika responden mencari informasi tentang koleksi, informasi yang tercantum selalu sesuai dengan fakta dan keadaan koleksi tersebut.

Pertanyaan selanjutnya mengenai “konten informasi pada website *repository* sudah tepat” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju masing-masing sebanyak 0 responden, ragu-ragu 3 responden dengan persentase 6%, setuju 31 responden dengan persentase 62%, serta sangat setuju sebanyak 16 responden dengan persentase 32%. Jawaban setuju dan sangat setuju merupakan jawaban yang paling mendominasi, sehingga rata-rata responden telah merasakan bahwa konten informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra sudah tepat.

Tabel 3.9
Keakuratan Informasi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Informasi bebas dari kesalahan	0	0	3	6	14	28	29	58	4	8	50	100
Informasi sudah tepat	0	0	2	4	3	6	37	74	8	16	50	100
Total	0	0	5	5	17	17	66	66	12	12	100	100

Sumber : Kuesioner No. 8 dan No. 9

Berdasarkan tabel 3.9 dapat diketahui bahwa jumlah dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju pada seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan keakuratan informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 78 (78%).

Pada pertanyaan “konten informasi pada website *repository* bebas dari kesalahan” menunjukkan bahwa jumlah responden yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju 3 responden dengan persentase 6%, ragu-ragu 14 responden dengan persentase 28%, setuju 29 responden dengan persentase 58%, sangat setuju 4 responden dengan persentase 8%. Banyaknya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju mengenai pertanyaan tentang konten informasi pada website *repository* bebas dari kesalahan didukung oleh pernyataan responden sebagai berikut :

“kan informasinya juga sudah teruji sama pihak-pihak yang berkompeten ya sudah pasti bebas dari kesalahan.” (R.30)

Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden merasakan bahwa konten informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya bebas dari kesalahan karena informasinya sudah teruji oleh pihak yang kompeten.

Pada pertanyaan selanjutnya yaitu “konten informasi pada website *repository* sudah tepat” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, 2 tidak setuju dengan

persentase 4%, ragu-ragu 3 responden dengan persentase 6%, setuju 37 responden dengan persentase 74%, sangat setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 16%. Jawaban setuju dan sangat setuju merupakan jawaban yang paling mendominasi, sehingga rata-rata responden telah merasakan bahwa konten informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah tepat. Seperti pernyataan responden sebagai berikut :

“isinya sesuai sama judul mbak, bagi saya sudah tepat” (R. 20)

3.2.1.2 Kepercayaan Informasi

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan kepercayaan informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.10
Kepercayaan Informasi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Informasi dapat dibuktikan kebenarannya	0	0	0	0	0	0	24	48	26	52	50	100
Terdapat sumber yang jelas	0	0	1	2	2	4	25	50	22	44	50	100
Total	0	0	1	1	2	2	49	49	48	48	100	100

Sumber : Kuesioner No. 10 dan No. 11

Berdasarkan tabel 3.10 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan kepercayaan informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra Surabaya sebesar 97 (97%).

Pada pertanyaan “konten informasi pada website *repository* dapat dibuktikan kebenarannya” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju dan ragu-ragu masing-masing sebanyak 0 responden, 24 responden memilih setuju dengan persentase 48%, serta 26

responden menjawab sangat setuju dengan persentase 52%. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden merasakan bahwa konten informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dapat dibuktikan kebenarannya yang juga didukung pernyataan responden sebagai berikut :

“bisa dibuktikan lah mbak, misalnya informasi tentang artikel kan juga ada daftar pustakanya. Kalo informasi kayak tempat buku ini di lantai 7, pas dicari di lantai 7 juga ada kok. Jadi ya bisa dibuktikan” (R.79)

Pertanyaan berikutnya yaitu “terdapat sumber yang jelas pada konten informasi yang disajikan website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 2 responden dengan persentase 4%, setuju sebanyak 25 responden dengan persentase 50%, serta sangat setuju sebanyak 22 responden dengan persentase 44%. Banyaknya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju didukung oleh pernyataan responden sebagai berikut :

“sumber informasinya jelas dan terpercaya mbak, kan semua buku, jurnal, skripsi, apapun koleksinya pasti ada daftar pustakanya. Bahkan kutipan-kutipan yang ada dibawah dewey kan juga jelas sumbernya.” (R.53)

Berdasarkan hasil kuesioner dari pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden merasakan bahwa terdapat sumber yang jelas pada konten informasi yang disajikan website *repository* perpustakaan UK Petra karena selalu mencantumkan daftar pustaka pada setiap informasi yang disajikan.

Tabel 3.11
Kepercayaan Informasi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Informasi dapat dibuktikan kebenarannya	0	0	1	2	6	12	31	62	12	24	50	100
Terdapat sumber yang jelas	1	2	1	2	6	12	28	56	14	28	50	100
Total	1	1	2	2	12	12	59	59	26	26	100	100

Sumber : Kuesioner No. 10 dan No. 11

Berdasarkan tabel 3.11 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan kepercayaan informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 85 (85%).

Pada pertanyaan “konten informasi pada website *repository* dapat dibuktikan kebenarannya” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju 0 responden, 1 responden memilih tidak setuju dengan persentase 2%, 6 responden memilih ragu-ragu dengan persentase 12%, 31 responden memilih setuju dengan persentase 62%, dan lainnya yaitu 12 responden memilih sangat setuju dengan persentase 24%. Hasil probing dengan responden yang memilih setuju dan sangat setuju juga hampir sama dengan jawaban responden dari UK Petra yaitu sebagai berikut :

“kan di skripsinya juga ada daftar pustaka mbak, jadi kalo ragu-ragu dan pengen membuktikan kebenarannya tinggal ditelusur aja ke sumber aslinya.” (R.8)

Sehingga hasil kuesioner dari pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden merasakan bahwa konten informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dapat dibuktikan kebenarannya karena selalu tercantum daftar pustaka pada setiap informasi yang disajikan. Selain itu

responden yang ragu-ragu akan kebenaran informasi dapat menelusur ke sumber asli yang tercantum pada daftar pustaka.

Pertanyaan selanjutnya yaitu “terdapat sumber yang jelas pada konten informasi yang disajikan website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 6 responden dengan persentase 12%, setuju sebanyak 28 responden dengan persentase 56%, serta sangat setuju sebanyak 14 responden dengan persentase 28%.

Jumlah keseluruhan jawaban responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebanyak 42 responden atau sebesar 84%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa konten informasi yang disajikan pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya memang terdapat sumber yang jelas.

3.2.1.3 Ketepatan Waktu Informasi

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan ketepatan waktu informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.12
Ketepatan Waktu Informasi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Informasi up to date	1	2	5	10	7	14	30	60	7	14	50	100

Sumber : Kuesioner No. 12

Dari tabel 3.12 pertanyaan yang berkaitan dengan ketepatan informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra yaitu “informasi yang disajikan website repository sangat up to date” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 10%, ragu-ragu sebanyak 7 responden dengan persentase 14%, setuju sebanyak 30 responden

dengan persentase 60%, sangat setuju sebanyak 7 responden dengan persentase 14%.

Berdasarkan hasil kuesioner pada pertanyaan tersebut responden yang memilih setuju dan sangat setuju sebanyak 37 dengan persentase 74%. Hal ini menunjukkan bahwa informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra cukup *up to date* karena informasi selalu berganti-ganti setiap pengguna mengaksesnya seperti pernyataan responden sebagai berikut :

“pernah pas aku buka dewey itu kan ada informasi new physical collection sama new digital collection. Besoknya pas aku buka lagi udah berubah informasi koleksinya, ya cukup update sih menurutku.” (R.65)

“quotes yang dibagian bawah dewey kan juga termasuk informasi mbak, itu juga update banget cepet gantinya.” (R.52)

Tabel 3.13
Ketepatan Waktu Informasi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Informasi up to date	0	0	4	8	20	40	21	42	5	10	50	100

Sumber : Kuesioner No. 12

Berdasarkan tabel 3.13 pertanyaan yang berkaitan dengan ketepatan informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yaitu “informasi yang disajikan website *repository* sangat up to date” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 8%, ragu-ragu sebanyak 20 responden dengan persentase 40%, setuju sebanyak 21 responden dengan persentase 42%, sangat setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 10%.

Jawaban yang paling mendominasi yaitu ragu-ragu dan setuju dengan persentase masing-masing 40% dan 42% yang berarti selisihnya hanya 2%.

Berdasarkan hasil probing yang dilakukan pada responden yang menjawab ragu-ragu adalah sebagai berikut :

“gimana ya, kalo menurutku sih gak terlalu update banget. Tapi kadang kalo update juga lumayan intens, biasanya menjelang wisuda banyak yang baru skripsinya.” (R.10)

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui rata-rata responden yang menjawab ragu-ragu karena mereka tidak selalu mengetahui kapan informasi terakhir di update, tetapi hanya pada waktu tertentu seperti menjelang *event* kelulusan informasi pada website cukup *up to date*.

3.2.1.4 Kerelevanan Informasi

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan kerelevanan informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.14
Kerelevanan Informasi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Informasi sesuai dengan kebutuhan	0	0	0	0	6	12	29	58	15	30	50	100
Informasi memberikan manfaat	0	0	1	2	0	0	25	50	24	48	50	100
Total	0	0	1	1	6	6	54	54	39	39	100	100

Sumber : Kuesioner No. 13 dan No. 14

Berdasarkan tabel 3.14 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan kerelevanan informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra sebesar 93 (93%).

Pada pertanyaan “informasi yang disajikan sesuai dengan apa yang anda butuhkan” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju masing-masing sebanyak 0 responden, ragu-ragu sebanyak 6 responden dengan persentase 12%, setuju sebanyak 29 responden

dengan persentase 58%, sedangkan sangat setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 30%. Jawaban yang paling dominan adalah setuju dan sangat setuju. Sehingga dapat diketahui bahwa 88% pengguna merasa informasi yang disajikan pada website *repository* perpustakaan UK Petra sudah sesuai dengan kebutuhannya.

Pertanyaan selanjutnya yaitu “informasi yang disajikan sangat memberikan manfaat bagi anda” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan ragu-ragu sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, setuju sebanyak 25 responden dengan persentase 50%, serta sangat setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 48%. Banyaknya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju didukung oleh pernyataan responden sebagai berikut :

“sangat bermanfaat kak, apalagi aku juga lagi nyusun skripsi kan bisa cari jurnal online buat referensi.” (R.60)

“aku selalu cek dulu di dewey sih sebelum ke perpustakaan, soalnya aku kuliah di gedung P agak males kalo udah ke perpustakaan terus buku yang aku cari gak ada” (R.97)

Berdasarkan hasil kuesioner dari pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra sangat memberikan manfaat pada penggunaannya, diantaranya yaitu memberikan informasi mengenai lokasi buku serta sebagai referensi penelitian maupun tugas perkuliahan.

Tabel 3.15
Kerelevanan Informasi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Informasi sesuai dengan kebutuhan	0	0	5	10	9	18	31	62	5	10	50	100
Informasi memberikan manfaat	0	0	1	2	2	4	31	62	16	32	50	100
Total	0	0	6	6	11	11	62	62	21	21	100	100

Sumber : Kuesioner No. 13 dan No. 14

Berdasarkan tabel 3.15 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan kerelevanan informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 83 (83%).

Pertanyaan mengenai “informasi yang disajikan sesuai dengan apa yang anda butuhkan” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 10%, ragu-ragu sebanyak 9 responden dengan persentase 18%, setuju sebanyak 31 responden dengan persentase 62%, sedangkan sangat setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 10%. Dari data tersebut diketahui 72% pengguna merasa informasi yang disajikan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel sudah sesuai dengan kebutuhannya. Seperti pernyataan responden berikut :

“pas aku buka digilib buat nyari skripsi yang topiknya agak-agak mirip sama topik skripsiku sih ada kok mbak, isinya juga persis sama kayak yang tak butuhin. Jadi ya sesuai sama kebutuhanku”. (R.4)

Pertanyaan selanjutnya yaitu “informasi yang disajikan sangat memberikan manfaat bagi anda” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 2 responden dengan persentase 4%, setuju sebanyak 31 responden dengan persentase 62%, serta sangat setuju sebanyak 16 responden dengan persentase 32%.

Berdasarkan hasil kuesioner pada pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya telah memberikan manfaat kepada pengguna sebesar 94%.

3.2.1.5 Kemudahan Informasi untuk Dimengerti

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan kemudahan informasi untuk dimengerti pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.16
Kemudahan Informasi untuk Dimengerti pada Website Repository
Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Informasi menggunakan kalimat/frasa yang jelas	0	0	0	0	0	0	34	68	16	32	50	100

Sumber : Kuesioner No. 15

Berdasarkan tabel 3.16 pertanyaan yang berkaitan dengan kemudahan informasi untuk dimengerti pada website *repository* perpustakaan UK Petra yaitu “konten informasi menggunakan kalimat/frasa yang jelas” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju dan ragu-ragu masing-masing sebanyak 0 responden, 34 responden menjawab setuju dengan persentase 68%, sedangkan yang menjawab sangat setuju sebanyak 16 responden dengan persentase 32%.

Berdasarkan hasil kuesioner pada pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa konten informasi pada website *repository* perpustakaan mudah dimengerti karena penggunaan kalimat/frasa yang jelas. Terbukti seluruh responden menjawab setuju dan sangat setuju tanpa ada yang menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju, maupun ragu-ragu.

Tabel 3.17
Kemudahan Informasi untuk Dimengerti pada Website Repository
Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Informasi menggunakan kalimat/frasa yang jelas	0	0	1	2	8	16	33	66	8	16	50	100

Sumber : Kuesioner No. 15

Berdasarkan tabel 3.17 pertanyaan yang berkaitan dengan kemudahan informasi untuk dimengerti pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yaitu “konten informasi menggunakan kalimat/frasa yang jelas” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, 1 responden menjawab tidak setuju dengan persentase 2%, 8 responden menjawab ragu-ragu dengan persentase 16%, responden menjawab setuju sebanyak 33 responden dengan persentase 66%, sedangkan yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 16%.

Jumlah keseluruhan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju yaitu 82%. Hal ini membuktikan bahwa konten informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mudah dimengerti karena faktor kejelasan kalimat/frasa yang digunakan dalam konten informasi. Namun ada responden yang memberi pernyataan berbeda terkait dengan kemudahan informasi untuk dimengerti, yaitu :

“berhubung saya jurusan bahasa dan sastra Arab, jadi nggak semuanya saya ngerti mbak. Pasti ada beberapa kata atau kalimat yang saya nggak ngerti.” (R.25)

Dari pernyataan tersebut maka diketahui terdapat beberapa bagian informasi yang tidak mudah dimengerti pengguna. Hal ini dikarenakan informasi menggunakan bahasa asing yaitu bahasa Arab.

3.2.1.6 Kedetailan Informasi

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan kedetailan informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.18
Kedetailan Informasi Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Informasi lengkap dan terperinci	0	0	2	4	9	18	31	62	8	16	50	100

Sumber : Kuesioner No. 16

Berdasarkan tabel 3.18 pertanyaan yang berkaitan dengan kedetailan informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra yaitu “konten informasi disajikan lengkap dan terperinci” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 4%, ragu-ragu sebanyak 9 responden dengan persentase 18%, setuju sebanyak 31 responden dengan persentase 62%, sedangkan yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 16%.

Jumlah keseluruhan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju yaitu sebanyak 39 responden dengan persentase 78%. Hal ini membuktikan bahwa konten informasi yang disajikan pada website *repository* perpustakaan UK Petra cukup lengkap dan terperinci dengan mencantumkan rincian koleksi meliputi ukuran, banyak halaman, dan lain-lain. Selain itu koleksi digital juga disajikan lengkap hingga bagian lampiran seperti pernyataan responden berikut :

“lumayan sih, kalo cari buku kan sampek ada ituloh yang ukurannya berapa, halamannya ada berapa. Kalo skripsi juga ada abstrak sampek lampiran juga” (R.75)

Tabel 3.19
Kedetailan Informasi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Informasi lengkap dan terperinci	0	0	6	12	19	38	20	40	5	10	50	100

Sumber : Kuesioner No. 16

Berdasarkan tabel 3.19 pertanyaan yang berkaitan dengan kedetailan informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yaitu “konten informasi disajikan lengkap dan terperinci” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 12%, ragu-ragu sebanyak 19 responden dengan persentase 38%, setuju sebanyak 20 responden dengan persentase 40%, sedangkan yang menjawab sangat setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 10%.

Jawaban responden yang paling mendominasi adalah ragu-ragu dan setuju, dengan selisih persentase 2%. Banyaknya responden yang memilih ragu-ragu dan setuju dijelaskan oleh pernyataan responden sebagai berikut :

“setauku rinci kok, biasanya ada sub-sub subjek gitu misalnya aku nyari subjek fiqih itu masih ada macem-macamnya” (R.1)

“gak rinci-rinci banget, lagian bagian lampiran di skripsi juga gak ada kayaknya” (R.3)

Responden yang menjawab setuju merasa bahwa informasi yang disajikan lengkap dan cukup rinci dimana dalam pencariannya pada suatu subjek koleksi masih terdapat sub-sub subjek. Sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu merasa bahwa informasi yang disajikan tidak terlalu rinci dan kurang lengkap karena ada bagian tertentu dari informasi yang tidak disajikan, terutama pada bagian lampiran.

3.2.1.7 Kesesuaian Format Informasi

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan kesesuaian format informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.20
Kesesuaian Format Informasi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Struktur penulisan konten informasi disajikan dalam format yang sesuai	0	0	1	2	2	4	32	64	15	30	50	100

Sumber : Kuesioner No. 17

Berdasarkan tabel 3.20 pertanyaan yang berkaitan dengan kesesuaian format informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra yaitu “struktur penulisan konten informasi disajikan dalam format yang sesuai” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 2 responden dengan persentase 4%, setuju sebanyak 32 responden dengan persentase 64%, sedangkan yang menjawab sangat setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 30%.

Jumlah keseluruhan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju yaitu 94%. Hal ini membuktikan bahwa struktur penulisan konten informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra sudah disajikan dalam format yang sesuai.

Tabel 3.21
Kesesuaian Format Informasi pada Website Repository Perpustakaan UIN
Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Struktur penulisan konten informasi disajikan dalam format yang sesuai	0	0	1	2	9	18	33	66	7	14	50	100

Sumber : Kuesioner No. 17

Berdasarkan tabel 3.21 pertanyaan yang berkaitan dengan kesesuaian format informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yaitu “struktur penulisan konten informasi disajikan dalam format yang sesuai” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 9 responden dengan persentase 18%, setuju sebanyak 33 responden dengan persentase 66%, sedangkan yang menjawab sangat setuju sebanyak 7 responden dengan persentase 14%.

Dari data tersebut diketahui jumlah keseluruhan responden yang menjawab setuju dan sangat setuju yaitu 80%. Hal ini membuktikan bahwa struktur penulisan konten informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah disajikan dalam format yang sesuai.

3.2.2 *Service Interaction Quality* (Kualitas Interaksi Layanan)

Service interaction quality digunakan untuk mengukur kualitas interaksi layanan yang diterima pengguna setelah mengakses website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya meliputi reputasi, keamanan transaksi, keterjaminan informasi pribadi, ruang personalisasi, ruang komunitas, komunikasi dengan organisasi, serta kesesuaian layanan yang diberikan dengan yang dijanjikan.

3.2.2.1 Reputasi Website

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan reputasi website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.22
Reputasi Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Reputasi website baik	0	0	0	0	1	2	29	58	20	40	50	100
Website user friendly	0	0	1	2	2	4	29	58	18	36	50	100
Total	0	0	1	1	3	3	58	58	38	38	100	100

Sumber : Kuesioner No. 18 dan No.19

Berdasarkan tabel 3.22 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan reputasi website *repository* perpustakaan UK Petra sebesar 96 (96%).

Pertanyaan mengenai “website *repository* mempunyai reputasi yang baik” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju masing-masing sebanyak 0 responden, ragu-ragu sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, setuju sebanyak 29 responden dengan persentase 58%, sangat setuju sebanyak 20 responden dengan persentase 40%.

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui hampir seluruh responden memberikan penilaian bahwa website *repository* perpustakaan UK Petra mempunyai reputasi yang baik dengan persentase 98%. Meskipun begitu masih ada satu responden yang masih ragu dengan reputasi website *repository*.

Pertanyaan selanjutnya yaitu “website *repository* sangat *user friendly*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 2 responden dengan persentase 4%, setuju sebanyak 29

responden dengan persentase 58%, sedangkan sangat setuju sebanyak 18 responden dengan persentase 36%.

Berdasarkan hasil kuesioner pada pertanyaan tersebut maka diketahui sebanyak 94% responden telah merasakan bahwa website *repository* perpustakaan UK Petra *user friendly*.

Tabel 3.23
Reputasi Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Reputasi website baik	1	2	1	2	5	10	33	66	10	20	50	100
Website user friendly	0	0	3	6	9	18	34	68	4	8	50	100
Total	1	1	4	4	14	14	67	67	14	14	100	100

Sumber : Kuesioner No. 18 dan No.19

Berdasarkan tabel 3.23 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan reputasi website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 81 (81%).

Pertanyaan “website *repository* mempunyai reputasi yang baik” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 5 responden dengan persentase 10%, setuju sebanyak 33 responden dengan persentase 66%, sedangkan sangat setuju sebanyak 10 responden dengan persentase 20%.

Dari hasil kuesioner pada pertanyaan tersebut maka diketahui sebanyak 86% responden menilai bahwa website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mempunyai reputasi yang baik. Meskipun masih ada beberapa responden yang masih ragu-ragu bahkan tidak setuju, persentase tersebut cukup membuktikan bahwa website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya memang mempunyai reputasi yang baik.

Pertanyaan selanjutnya yaitu “website *repository* sangat *user friendly*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, ragu-ragu sebanyak 9 responden dengan persentase 18%, setuju sebanyak 34 responden dengan persentase 68%, sedangkan sangat setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 8%. Dari data tersebut diketahui website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah cukup *user friendly*. Hal ini terbukti sebanyak 76% responden menjawab setuju dan sangat setuju atas pertanyaan tersebut.

3.2.2.2 Keamanan Interaksi

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan keamanan ketika berinteraksi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.24
Keamanan Interaksi pada Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Interaksi website terhindar dari virus	0	0	0	0	9	18	27	54	14	28	50	100
Interaksi website terhindar dari hacker	0	0	0	0	16	32	22	44	12	24	50	100
Terdapat sistem keamanan (password)	2	4	10	20	14	28	14	28	10	20	50	100
Total	2	1,33	10	6,67	39	26	63	42	36	24	150	100

Sumber : Kuesioner No.20, No.21, No.22

Berdasarkan tabel 3.24 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan

dengan keamanan interaksi pada website *repository* perpustakaan UK Petra sebesar 99 dengan persentase 66%.

Pertanyaan mengenai “interaksi dengan website terhindar dari virus” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju masing-masing sebanyak 0 responden, ragu-ragu sebanyak 9 responden dengan persentase 18%, setuju sebanyak 27 responden dengan persentase 54%, dan sangat setuju sebanyak 14 responden dengan persentase 28%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden merasa bahwa interaksi pada website *repository* perpustakaan UK Petra terhindar dari virus dengan persentase 82%.

Pada pertanyaan “interaksi dengan website terhindar dari *hacker*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju masing-masing sebanyak 0 responden, ragu-ragu sebanyak 16 responden dengan persentase 32%, setuju sebanyak 22 responden dengan persentase 44%, sedangkan sangat setuju sebanyak 12 responden dengan persentase 24%. Adapun pernyataan responden mengenai interaksi website *repository* terhindar dari *hacker* yaitu sebagai berikut :

“saya kurang tau kalau masalah yang berhubungan sama hacker, tapi sepertinya nggak pernah kena hack” (R.70)

Dari pernyataan tersebut maka diketahui bahwa responden tidak terlalu mengetahui tentang interaksi dengan website *repository* yang terhindar dari masalah *hacker*. Tetapi sejauh ini responden tidak pernah mengalami *hack* ketika mengakses website *repository* perpustakaan UK Petra.

Pertanyaan selanjutnya yaitu “terdapat sistem keamanan/ password pada website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 4%, tidak setuju sebanyak 10 responden dengan persentase 20%, ragu-ragu sebanyak 14 responden dengan persentase 28%, setuju sebanyak 14 responden dengan persentase 28%, sedangkan sangat setuju sebanyak 10 responden dengan persentase 20%. Dari data tersebut, ragu-ragu dan setuju merupakan jawaban yang paling mendominasi. Adapun pernyataan salah satu responden sebagai berikut :

“setauku kalau akses dewey buat cari koleksi fisik atau digital itu kita nggak usah masukin password mbak, tapi kalo jurnal baru pake password” (R.55)

Berdasarkan keterangan tersebut maka diketahui bahwa dalam mengakses koleksi fisik dan koleksi digital pada website *repository* perpustakaan UK Petra pengguna tidak perlu *login* dengan password. Sedangkan untuk mengakses jurnal pada website *repository* perpustakaan UK Petra, pengguna harus *login* terlebih dahulu dengan password. Sehingga dapat disimpulkan penggunaan password hanya berlaku pada akses informasi tertentu saja.

Tabel 3.25
Keamanan Interaksi pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Interaksi website terhindar dari virus	0	0	1	2	21	42	26	52	2	4	50	100
Interaksi website terhindar dari hacker	0	0	0	0	31	62	18	36	1	2	50	100
Terdapat sistem keamanan (password)	0	0	8	16	8	16	23	46	11	22	50	100
Total	0	0	9	6	60	40	67	44,67	14	9,33	150	100

Sumber : Kuesioner No.20, No.21, No.22

Berdasarkan tabel 3.25 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan keamanan interaksi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 81 dengan persentase 54%.

Pertanyaan mengenai “interaksi dengan website terhindar dari virus” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%,

ragu-ragu sebanyak 21 responden dengan persentase 42%, setuju sebanyak 26 responden dengan persentase 52%, sedangkan sangat setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 4%. Jawaban setuju merupakan jawaban yang paling dominan, yang juga didukung pernyataan responden sebagai berikut :

“selama aku akses sih aman-aman aja” (R.12)

Sehingga dapat disimpulkan bahwa interaksi yang dilakukan responden dengan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel terhindar dari virus karena responden merasa aman ketika mengakses website *repository*.

Pertanyaan “interaksi dengan website terhindar dari *hacker*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju masing-masing sebanyak 0 responden, ragu-ragu sebanyak 31 responden dengan persentase 62%, setuju sebanyak 18 responden dengan persentase 36%, sedangkan sangat setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%. Berdasarkan jawaban atas pertanyaan tersebut maka diketahui bahwa ragu-ragu menjadi jawaban yang paling dominan karena rata-rata responden kurang terlalu memperhatikan masalah *hacker* ketika mengakses website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Pada pertanyaan “terdapat sistem keamanan/password pada website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 16%, ragu-ragu sebanyak 8 responden dengan persentase 16%, setuju sebanyak 23 responden dengan persentase 28%, sedangkan sangat setuju sebanyak 11 responden dengan persentase 20%.

3.2.2.3 Keterjaminan Informasi Pribadi

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan keterjaminan informasi pribadi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.26
Keterjaminan Informasi Pribadi pada Website Repository Perpustakaan UK
Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Sistem keamanan (password) menjamin kerahasiaan data pribadi	1	2	7	14	9	18	25	50	8	16	50	100

Sumber : Kuesioner No.23

Berdasarkan tabel 3.26 pertanyaan yang berkaitan dengan keterjaminan informasi pribadi pada website *repository* perpustakaan UK Petra yaitu “sistem keamanan/password menjamin kerahasiaan data pribadi” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 7 responden dengan persentase 14%, ragu-ragu sebanyak 9 responden dengan persentase 18%, setuju sebanyak 25 responden dengan persentase 50%, sedangkan yang menjawab sangat setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 16%.

Dari data tersebut maka diketahui bahwa sebanyak 33 responden dengan persentase 66% merasa setuju bahwa sistem keamanan pada website *repository* perpustakaan UK Petra cukup menjamin kerahasiaan data pribadi mereka.

Tabel 3.27
Keterjaminan Informasi Pribadi pada Website Repository Perpustakaan
UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Sistem keamanan (password) menjamin kerahasiaan data pribadi	0	0	3	6	19	38	19	38	9	18	50	100

Sumber : Kuesioner No.23

Berdasarkan tabel 3.27 pertanyaan yang berkaitan dengan keterjaminan informasi pribadi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yaitu “sistem keamanan/password menjamin kerahasiaan data pribadi” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, ragu-ragu sebanyak 19 responden dengan persentase 38%, setuju sebanyak 19 responden dengan persentase 38%, sedangkan yang menjawab sangat setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 18%.

Dari data tersebut responden yang setuju dan sangat setuju bahwa sistem keamanan pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya hanya sebesar 56%. Artinya masih banyak responden yang lain dimana hampir sebesar 50% ragu-ragu bahkan tidak setuju bahwa sistem keamanan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya menjamin kerahasiaan data pribadi mereka.

3.2.2.4 Ketersediaan Ruang Personalisasi

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan ketersediaan ruang personalisasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.28
Ketersediaan Ruang Personalisasi pada Website Repository Perpustakaan
UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Terdapat ruang tanya jawab	1	2	14	28	15	30	15	30	5	10	50	100
Terdapat kesempatan penyampaian kritik dan saran	0	0	9	18	9	18	25	50	7	14	50	100
Total	1	1	23	23	24	24	40	40	12	12	100	100

Sumber : Kuesioner No.24 dan No.25

Berdasarkan tabel 3.28 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan ketersediaan ruang personalisasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra sebesar 52 dengan persentase 52%.

Pada pertanyaan “terdapat ruang tanya jawab pada website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 14 responden dengan persentase 28%, ragu-ragu sebanyak 15 responden dengan persentase 30%, setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 30%, sedangkan sangat setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 10%. Banyaknya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 40%. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar responden ragu-ragu bahkan tidak mengetahui ketersediaan ruang tanya jawab pada website repository perpustakaan UK Petra.

Pertanyaan berikutnya yaitu “terdapat kesempatan penyampaian kritik dan saran pada website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 18%, ragu-ragu sebanyak 9 responden dengan persentase 18%, setuju sebanyak 25 responden dengan persentase 30%, sedangkan sangat setuju sebanyak 7 responden dengan persentase 14%.

Tabel 3.29
Ketersediaan Ruang Personalisasi pada Website Repository Perpustakaan
UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Terdapat ruang tanya jawab	1	2	9	18	21	42	16	32	3	6	50	100
Terdapat kesempatan penyampaian kritik dan saran	0	0	8	16	13	26	24	48	5	10	50	100
Total	1	1	17	17	34	34	40	40	8	8	100	100

Sumber : Kuesioner No.24 dan No.25

Berdasarkan tabel 3.29 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan ketersediaan ruang personalisasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 48 dengan persentase 48%.

Pada pertanyaan “terdapat ruang tanya jawab pada website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 18%, ragu-ragu sebanyak 21 responden dengan persentase 42%, setuju sebanyak 16 responden dengan persentase 32%, sedangkan sangat setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 6%. Jawaban yang paling mendominasi adalah ragu-ragu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden masih meragukan adanya ruang tanya jawab pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Pertanyaan berikutnya yaitu “terdapat kesempatan penyampaian kritik dan saran pada website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 16%, ragu-ragu sebanyak 13 responden dengan

persentase 26%, setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 48%, sedangkan sangat setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 10%.

3.2.2.5 Ketersediaan Ruang Komunitas

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan ketersediaan ruang komunitas pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.30
Ketersediaan Ruang Komunitas pada Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Tersedia ruang interaksi komunitas seperti adanya grup facebook,dll.	3	6	10	20	18	36	18	36	1	2	50	100

Sumber : Kuesioner No.26

Berdasarkan tabel 3.30 pertanyaan yang berkaitan dengan ketersediaan ruang komunitas pada website *repository* perpustakaan UK Petra yaitu “tersedia ruang interaksi komunitas seperti adanya grup facebook,dll.” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, tidak setuju sebanyak 10 responden dengan persentase 20%, ragu-ragu sebanyak 18 responden dengan persentase 36%, setuju sebanyak 18 responden dengan persentase 36%, sedangkan yang menjawab sangat setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden yang menjawab ragu-ragu dan setuju mempunyai jumlah yang sama. Rata-rata responden masih ragu-ragu dengan ketersediaannya ruang interaksi komunitas seperti adanya grup facebook atau media lain. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh responden yaitu :

“kalo facebooknya perpustakaan sih ada, tapi aku gak pernah buka jadi gak tau ada grup apa gak.” (R.51)

Tabel 3.31
Ketersediaan Ruang Komunitas pada Website Repository Perpustakaan UIN
Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Tersedia ruang interaksi komunitas seperti adanya grup facebook,dll.	0	0	8	16	24	48	15	30	3	6	50	100

Sumber : Kuesioner No.26

Berdasarkan tabel 3.31 pertanyaan yang berkaitan dengan ketersediaan ruang komunitas pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yaitu “tersedia ruang interaksi komunitas seperti adanya grup facebook,dll.” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 16%, ragu-ragu sebanyak 24 responden dengan persentase 48%, setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 30%, dan sangat setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 6%. Dilihat dari data tersebut, ragu-ragu adalah jawaban yang paling dominan. Hal ini berarti responden masih ragu apakah terdapat ruang interaksi komunitas seperti grup facebook, dan lain-lain atau tidak pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya karena rata-rata responden hanya mengakses informasi dan tidak terlalu memperhatikan yang lain. Hal ini juga didukung oleh pernyataan responden sebagai berikut :

“duh aku nggak tau mbak, aku nggak terlalu merhatiin ada apa nggak grup-grup kayak gitu ya soalnya aku cuma pakek aja gak pernah sempet liat-liat yang lain.” (R.11)

3.2.2.6 Kemudahan Berkomunikasi dengan Organisasi

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan kemudahan berkomunikasi dengan organisasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.32
Kemudahan Komunikasi dengan Organisasi pada Website Repository
Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Tersedia contact person pihak perpustakaan	1	2	1	2	9	18	28	56	11	22	50	100
Terdapat respon dari admin website	0	0	2	4	14	28	26	52	8	16	50	100
Total	1	1	3	3	23	23	54	54	19	19	100	100

Sumber : Kuesioner No.27 dan No.28

Berdasarkan tabel 3.32 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan kemudahan berkomunikasi dengan organisasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra sebesar 73 dengan persentase 73%.

Pada pertanyaan “tersedia *contact person* pihak perpustakaan pada website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 9 responden dengan persentase 18%, setuju sebanyak 28 responden dengan persentase 56%, sedangkan sangat setuju sebanyak 11 responden dengan persentase 22%.

Adapun pernyataan responden yang berkaitan dengan tersedianya *contact person* pihak perpustakaan pada website *repository* sebagai berikut :

“dibawah sendiri ada, cek aja” (R.61)

Pernyataan tersebut membuktikan bahwa pada website *repository* perpustakaan UK Petra terdapat informasi mengenai kontak pihak perpustakaan, tepatnya pada bagian paling bawah website *repository*.

Pada pertanyaan “terdapat respon dari admin website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju

sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 4%, ragu-ragu sebanyak 14 responden dengan persentase 28%, setuju sebanyak 26 responden dengan persentase 52%, dan sangat setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 16%.

Tabel 3.33
Kemudahan Komunikasi dengan Organisasi pada Website Repository
Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Tersedia contact person pihak perpustakaan	1	2	3	6	12	24	26	52	8	16	50	100
Terdapat respon dari admin website	1	2	5	10	27	54	14	28	3	6	50	100
Total	2	2	8	8	39	39	40	40	11	11	100	100

Sumber : Kuesioner No.27 dan No.28

Berdasarkan tabel 3.33 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan kemudahan berkomunikasi dengan organisasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 51 dengan persentase 51%.

Pada pertanyaan “tersedia *contact person* pihak perpustakaan pada website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, ragu-ragu sebanyak 12 responden dengan persentase 24%, setuju sebanyak 26 responden dengan persentase 52%, sedangkan sangat setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 16%.

Berikut pernyataan responden mengenai adanya *contact person* pihak perpustakaan pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya :

“kalo di digilibnya setauku gak ada mbak, adanya di web yang library.uinsby.ac.id. Tapi setauku di digilib ada link yang hubungin kesitu kok” (R.15)

Pernyataan dari responden tersebut menjelaskan bahwa *contact person* pihak perpustakaan tidak ada pada website *repository*, melainkan pada website utama perpustakaan. Tetapi pengguna dapat melihat *contact* tersebut karena pada website *repository* terdapat link yang menghubungkan pengguna ke website utama perpustakaan.

Pertanyaan “terdapat respon dari admin website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 10%, ragu-ragu sebanyak 27 responden dengan persentase 54%, setuju sebanyak 14 responden dengan persentase 28%, dan sangat setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 6%.

Berdasarkan data tersebut lebih dari 50% responden menyatakan ragu-ragu jika terdapat respon dari admin website *repository* setelah menghubungi pihak perpustakaan. Hal ini didukung oleh pernyataan responden sebagai berikut :

“gak tau, gak pernah hubungi pihak perpustakaan soalnya. Kalopun dihubungi juga kayaknya gak direspon. Jadi mending langsung tanya ke perpustakaan.” (R.3)

3.2.2.7 Kesesuaian Layanan yang diberikan dengan yang dijanjikan

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan kesesuaian layanan yang diberikan dengan yang dijanjikan pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.34
Kesesuaian Layanan pada Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Layanan yang diterima terpercaya	0	0	0	0	3	6	30	60	17	34	50	100
Layanan yang diterima memuaskan	0	0	0	0	3	6	32	64	15	30	50	100
Total	0	0	0	0	6	6	62	62	32	32	100	100

Sumber : Kuesioner No.29 dan No.30

Berdasarkan tabel 3.34 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan kesesuaian layanan pada website *repository* perpustakaan UK Petra sebesar 94 dengan persentase 94%.

Pada pertanyaan “layanan yang diterima dari website *repository* terpercaya” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju masing-masing sebanyak 0 responden, ragu-ragu sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, setuju sebanyak 30 responden dengan persentase 60%, sedangkan sangat setuju sebanyak 17 responden dengan persentase 34%. Banyaknya jawaban setuju dan sangat setuju atas pertanyaan tersebut menjadi bukti bahwa responden merasa layanan yang mereka terima dari website *repository* perpustakaan UK Petra memang terpercaya.

Pertanyaan “layanan yang diterima dari website *repository* memuaskan” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju masing-masing sebanyak 0 responden, ragu-ragu sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, setuju sebanyak 32 responden dengan persentase 64%, dan sangat setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 30%. Berdasarkan jawaban dari responden tersebut maka diketahui bahwa sebagian besar pengguna telah puas dengan layanan yang mereka terima dari website *repository* perpustakaan UK Petra.

Tabel 3.35
Kesesuaian Layanan pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Layanan yang diterima terpercaya	0	0	0	0	13	26	31	62	6	12	50	100
Layanan yang diterima memuaskan	0	0	2	4	12	24	31	62	5	10	50	100
Total	0	0	2	2	25	25	62	62	11	11	100	100

Sumber : Kuesioner No.29 dan No.30

Berdasarkan tabel 3.35 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan kesesuaian layanan pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 73 dengan persentase 73%.

Pada pertanyaan “layanan yang diterima dari website *repository* terpercaya” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju masing-masing sebanyak 0 responden, ragu-ragu sebanyak 13 responden dengan persentase 26%, setuju sebanyak 31 responden dengan persentase 62%, sedangkan sangat setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 12%. Sehingga dari data tersebut diketahui bahwa responden merasa bahwa layanan yang diterimanya dari website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya cukup terpercaya.

Pertanyaan “layanan yang diterima dari website *repository* memuaskan” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 4%, ragu-ragu sebanyak 12 responden dengan persentase 24%, setuju sebanyak 31 responden dengan persentase 62%, dan sangat setuju sebanyak 5 responden dengan persentase 10%. Berdasarkan jawaban tersebut maka diketahui bahwa responden merasa layanan yang mereka terima dari website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya cukup memuaskan.

3.2.3 Usability (Kegunaan)

Usability mengukur kualitas rancangan website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel setelah pengguna mengakses website *repository* meliputi kemudahan mempelajari dan mengoperasikan website, kejelasan interaksi pengguna dengan website, kemudahan navigasi, kemudahan penggunaan, tampilan, desain, kompetensi dan pengalaman positif.

3.2.3.1 Kemudahan Mempelajari dan Mengoperasikan Website

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan kemudahan mempelajari dan mengoperasikan website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.36
Kemudahan Mempelajari dan Mengoperasikan Website Repository
Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Penempatan menu memudahkan dalam mempelajari dan mengoperasikan website	0	0	1	2	2	4	35	70	12	24	50	100
Terdapat menu bantuan dalam mempelajari dan mengoperasikan website	2	4	4	8	15	30	20	40	9	18	50	100
Total	2	2	5	5	17	17	55	55	21	21	100	100

Sumber : Kuesioner No.31 dan No.32

Berdasarkan tabel 3.36 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan

dengan kemudahan mempelajari dan mengoperasikan website *repository* perpustakaan UK Petra sebesar 76 dengan persentase 76%.

Pada pertanyaan “penempatan menu memudahkan dalam mempelajari dan mengoperasikan website” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 2 responden dengan persentase 4%, setuju sebanyak 35 responden dengan persentase 70%, sedangkan sangat setuju sebanyak 12 responden dengan persentase 24%.

Dari data tersebut responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 94%, sehingga dapat disimpulkan bahwa penempatan menu telah memudahkan responden dalam mempelajari dan mengoperasikan website *repository* perpustakaan UK Petra. Hal ini didukung oleh pernyataan responden sebagai berikut :

“menunya teratur, udah gitu juga jelas jadi tau fungsinya buat apa aja” (R.59)

Pertanyaan “terdapat menu bantuan dalam mempelajari dan mengoperasikan website” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 4%, tidak setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 8%, ragu-ragu sebanyak 15 responden dengan persentase 30%, setuju sebanyak 20 responden dengan persentase 40%, dan sangat setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 18%.

Tabel 3.37
Kemudahan Mempelajari dan Mengoperasikan Website Repository
Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Penempatan menu memudahkan dalam mempelajari dan mengoperasikan website	0	0	1	2	7	14	34	68	8	16	50	100
Terdapat menu bantuan dalam mempelajari dan mengoperasikan website	0	0	4	8	16	32	27	54	3	6	50	100
Total	0	0	5	5	23	23	61	61	11	11	100	100

Sumber : Kuesioner No.31 dan No.32

Berdasarkan tabel 3.37 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan kemudahan mempelajari dan mengoperasikan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 72 dengan persentase 72%.

Pada pertanyaan “penempatan menu memudahkan dalam mempelajari dan mengoperasikan website” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 7 responden dengan persentase 14%, setuju sebanyak 34 responden dengan persentase 68%, sedangkan sangat setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 16%.

Jumlah responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 84%. Berarti penempatan menu pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan

Ampel Surabaya dirasa sudah memudahkan responden dalam mempelajari dan mengoperasikan website.

Pertanyaan “terdapat menu bantuan dalam mempelajari dan mengoperasikan website” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 8%, ragu-ragu sebanyak 16 responden dengan persentase 32%, setuju sebanyak 27 responden dengan persentase 52%, dan sangat setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 6%.

3.2.3.2 Kejelasan Interaksi Pengguna dengan Website

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan kejelasan interaksi pengguna dengan website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.38
Kejelasan Interaksi Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Tersedia link yang jelas	0	0	4	8	5	10	28	56	13	26	50	100
Jarang terjadi kesalahan link (link error)	0	0	10	20	10	20	19	38	11	22	50	100
Total	0	0	14	14	15	15	47	47	24	24	100	100

Sumber : Kuesioner No.33 dan No.34

Berdasarkan tabel 3.38 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan kejelasan interaksi pada website *repository* perpustakaan UK Petra sebesar 71 dengan persentase 71%.

Pada pertanyaan “tersedia link yang jelas pada website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 8%,

ragu-ragu sebanyak 5 responden dengan persentase 10%, setuju sebanyak 28 responden dengan persentase 56%, sedangkan sangat setuju sebanyak 13 responden dengan persentase 26%. Dari data tersebut maka diketahui responden yang menjawab setuju dan sangat setuju yaitu sebesar 82%. Sehingga link yang ada pada website *repository* perpustakaan UK Petra dirasa sudah jelas.

Pertanyaan “jarang terjadi kesalahan link (link error) pada website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 10 responden dengan persentase 20%, ragu-ragu sebanyak 10 responden dengan persentase 20%, setuju sebanyak 19 responden dengan persentase 38%, dan sangat setuju sebanyak 11 responden dengan persentase 22%. Berdasarkan data tersebut maka dapat diketahui bahwa 60% pengguna menilai bahwa link pada website *repository* perpustakaan UK Petra jarang terjadi kesalahan (*link error*). Adapun pernyataan responden sebagai berikut :

“selama aku akses sih gak pernah error, lancar terus meski diakses diluar perpustakaan” (R.88)

Dari pernyataan tersebut maka diketahui bahwa website *repository* perpustakaan UK Petra jarang mengalami kesalahan (*link error*) dan tetap lancar meskipun diakses diluar perpustakaan.

Tabel 3.39
Kejelasan Interaksi Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Tersedia link yang jelas	0	0	1	2	4	8	38	76	7	14	50	100
Jarang terjadi kesalahan link (link error)	1	2	7	14	14	28	25	50	3	6	50	100
Total	1	1	8	8	18	18	63	63	10	10	100	100

Sumber : Kuesioner No.33 dan No.34

Berdasarkan tabel 3.39 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan kejelasan interaksi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 73 dengan persentase 73%.

Pertanyaan “tersedia link yang jelas pada website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 4 responden dengan persentase 8%, setuju sebanyak 38 responden dengan persentase 76%, sedangkan sangat setuju sebanyak 7 responden dengan persentase 14%. Dari data tersebut diketahui jumlah responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebanyak 45 responden dengan persentase 90%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa link yang ada pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dirasa sudah sangat jelas.

Pertanyaan selanjutnya yaitu “jarang terjadi kesalahan link (*link error*) pada website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 7 responden dengan persentase 14%, ragu-ragu sebanyak 14 responden dengan persentase 28%, setuju sebanyak 25 responden dengan persentase 50%, sedangkan sangat setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 6%. Berdasarkan jawaban dari responden dapat diketahui bahwa sebesar 56% responden telah merasa bahwa link pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya jarang terjadi kesalahan (*link error*). Sedangkan sebagian besar responden yang lain masih merasa bahwa link pernah mengalami kegagalan meskipun tidak selalu terjadi. Hal ini didukung oleh pernyataan responden sebagai berikut :

“dulu pernah error beberapa kali pas aku akses digilib mbak, nggak tau juga kenapa. Apa mungkin jaringanku aja ya?hehehe” (R.33)

3.2.3.3 Kemudahan Navigasi

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan kemudahan navigasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.40
Kemudahan Navigasi Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Menu navigasi simpel dan mudah dimengerti	0	0	1	2	3	6	34	68	12	24	50	100
Perpindahan antar link tidak membutuhkan waktu lama	0	0	2	4	4	8	31	62	13	26	50	100
Total	0	0	3	3	7	7	65	65	25	25	100	100

Sumber : Kuesioner No.35 dan No.36

Berdasarkan tabel 3.40 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan kemudahan navigasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra sebesar 90 dengan persentase 90%.

Pada pertanyaan “menu navigasi simpel dan mudah dimengerti” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, setuju sebanyak 34 responden dengan persentase 68%, sedangkan sangat setuju sebanyak 12 responden dengan persentase 24%. Dari data tersebut maka diketahui bahwa responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 92%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa menu navigasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra simpel dan mudah dimengerti.

Pertanyaan “perpindahan antar link tidak membutuhkan waktu lama” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 4%, ragu-ragu sebanyak 4 responden dengan persentase 8%, setuju sebanyak 31

responden dengan persentase 62%, dan sangat setuju sebanyak 13 responden dengan persentase 26%. Responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 88%. Sehingga responden menilai bahwa perpindahan antar link pada website *repository* perpustakaan UK Petra tidak membutuhkan waktu lama. Selain itu jaringan internet juga sangat mempengaruhi kecepatan dalam perpindahan antar link, selaras dengan pernyataan responden sebagai berikut :

“cepat kok pas aku akses, tapi jaringan juga pengaruh sih” (R.88)

Tabel 3.41
Kemudahan Navigasi Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Menu navigasi simpel dan mudah dimengerti	1	2	3	6	6	12	33	66	7	14	50	100
Perpindahan antar link tidak membutuhkan waktu lama	1	2	3	6	14	28	28	56	4	8	50	100
Total	2	2	6	6	20	20	61	61	11	11	100	100

Sumber : Kuesioner No.35 dan No.36

Berdasarkan tabel 3.41 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan kemudahan navigasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 72 dengan persentase 72%.

Pertanyaan “menu navigasi simpel dan mudah dimengerti” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, ragu-ragu sebanyak 6 responden dengan persentase 12%, setuju sebanyak 33 responden dengan persentase 66%, sedangkan sangat setuju

sebanyak 7 responden dengan persentase 14%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 80%. Hal ini berarti responden menilai menu navigasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sederhana dan mudah dimengerti.

Pertanyaan selanjutnya yaitu “perpindahan antar link tidak membutuhkan waktu lama” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, ragu-ragu sebanyak 14 responden dengan persentase 28%, setuju sebanyak 28 responden dengan persentase 56%, dan sangat setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 8%. Meskipun 64% responden menyatakan bahwa perpindahan antar link pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya tidak membutuhkan waktu lama, tetapi masih banyak pengguna yang merasa bahwa perpindahan antar link membutuhkan waktu yang lama dengan alasan karena jaringan internet yang lambat. Seperti pernyataan responden berikut :

“tergantung sih, kalo lama ya jaringannya mbak yang lemot” (R.10)

3.2.3.4 Kemudahan Penggunaan

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan kemudahan penggunaan pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.42
Kemudahan Penggunaan Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Menu search (pencarian cepat) memudahkan mencari informasi	0	0	0	0	2	4	33	66	15	30	50	100
Download dapat dilakukan dengan mudah	1	2	6	12	18	36	17	34	8	16	50	100
Total	1	1	6	6	20	20	50	50	23	23	100	100

Sumber : Kuesioner No.37 dan No.38

Berdasarkan tabel 3.42 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan website *repository* perpustakaan UK Petra sebesar 73 dengan persentase 73%.

Pada pertanyaan “menu *search* (pencarian cepat) memudahkan mencari informasi” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju masing-masing sebanyak 0 responden, ragu-ragu sebanyak 2 responden dengan persentase 6%, setuju sebanyak 33 responden dengan persentase 66%, sedangkan sangat setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 30%. Dari data tersebut diketahui bahwa 93% responden menilai bahwa menu *search* (pencarian cepat) pada website *repository* perpustakaan UK Petra memudahkan mereka dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Hal ini juga didukung oleh pernyataan responden yaitu :

“kalo aku nyari di search itu langsung ketemu, tinggal ketik keyword langsung muncul semua” (R.97)

Pertanyaan “*download* dapat dilakukan dengan mudah” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden, tidak setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 12%, ragu-ragu

sebanyak 18 responden dengan persentase 36%, setuju sebanyak 17 responden dengan persentase 34%, dan sangat setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 16%. Dilihat dari jawaban responden, maka diketahui bahwa jawaban yang paling dominan yaitu ragu-ragu. Rata-rata responden ragu bahwa *download* pada website *repository* perpustakaan UK Petra dapat dilakukan dengan mudah. Berikut penuturan salah satu responden :

“kalo download aku belum pernah sih, soalnya aku juga gatau gimana cara downloadnya, biasanya itu kalo download pake internet download manager gitu, kemarin aku coba gak bisa, jadinya gak download deh hehehe.” (R.59)

Dari pernyataan tersebut rata-rata responden ragu karena tidak mengetahui cara mendownload karena biasanya download dilakukan dengan *internet download manager*.

Tabel 3.43
Kemudahan Penggunaan Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Menu search (pencarian cepat) memudahkan mencari informasi	0	0	3	6	11	22	24	48	12	24	50	100
Download dapat dilakukan dengan mudah	1	2	2	4	6	12	27	54	14	28	50	100
Total	1	1	5	5	17	17	51	51	26	26	100	100

Sumber : Kuesioner No.37 dan No.38

Berdasarkan tabel 3.43 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 77 dengan persentase 77%.

Pada pertanyaan “menu *search* (pencarian cepat) memudahkan mencari informasi” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju 0 responden, tidak setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, ragu-ragu sebanyak 11 responden dengan persentase 22%, setuju sebanyak 24 responden dengan persentase 48%, sedangkan sangat setuju sebanyak 12 responden dengan persentase 24%.

Dari data tersebut responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 72%. Hal ini berarti dengan adanya menu *search* atau pencarian cepat cukup membantu responden dalam mencari informasi yang dibutuhkannya pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Namun ada pula responden yang merasa bahwa menu *search* atau pencarian cepat belum cukup membantu dalam mencari informasi pada website *repository*. Hal ini didukung oleh pernyataan responden sebagai berikut :

“menurutku sih kurang spesifik, soalnya pas aku ngetik keyword yang muncul bahasanya malah meluas.” (R.22)

Pertanyaan “*download* dapat dilakukan dengan mudah” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 4%, ragu-ragu sebanyak 6 responden dengan persentase 12%, setuju sebanyak 27 responden dengan persentase 54%, dan sangat setuju sebanyak 14 responden dengan persentase 28%.

Berdasarkan data tersebut diketahui sebanyak 82% responden menilai bahwa *download* pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sangat mudah dilakukan. Hal ini juga didukung oleh pernyataan responden sebagai berikut :

“gampang banget downloadnya, tinggal klik aja” (R.1)

3.2.3.5 Tampilan Website

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan tampilan website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.44
Tampilan Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Komposisi warna menarik	1	2	1	2	11	22	28	56	9	18	50	100
Tampilan menu lengkap	0	0	2	4	4	8	33	66	11	22	50	100
Jenis huruf mudah dibaca	0	0	0	0	1	2	33	66	16	32	50	100
Terdapat grafis/ animasi menarik	1	2	6	12	26	52	13	26	4	8	50	100
Total	2	1	9	4,5	42	21	107	53,5	40	20	200	100

Sumber : Kuesioner No.39, No.40, No.41 dan No.42

Berdasarkan tabel 3.44 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan tampilan website *repository* perpustakaan UK Petra sebesar 147 dengan persentase 73,5%.

Pada pertanyaan “komposisi warna pada website *repository* menarik” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 11 responden dengan persentase 22%, setuju sebanyak 28 responden dengan persentase 56%, sedangkan sangat setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 18%. Sebagian besar responden menilai bahwa komposisi warna pada website *repository* perpustakaan UK Petra cukup menarik. Selaras dengan pernyataan responden :

“cukup menarik soalnya nggak mencolok, kalo warnanya ngejreng kan nggak banget. Bikin sakit mata sih iya.” (R.67)

Pertanyaan “tampilan menu pada website *repository* lengkap” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 4%,

ragu-ragu sebanyak 4 responden dengan persentase 8%, setuju sebanyak 33 responden dengan persentase 66%, dan sangat setuju sebanyak 11 responden dengan persentase 22%.

Pertanyaan “jenis huruf yang digunakan pada website *repository* mudah dibaca” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju masing-masing sebanyak 0 responden, ragu-ragu sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, setuju sebanyak 33 responden dengan persentase 66%, dan sangat setuju sebanyak 16 responden dengan persentase 32%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa hampir seluruh responden menilai bahwa jenis huruf yang digunakan pada website *repository* perpustakaan UK Petra mudah dibaca.

Pertanyaan “terdapat grafis/animasi menarik pada website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 12%, ragu-ragu sebanyak 26 responden dengan persentase 52%, setuju sebanyak 13 responden dengan persentase 26%, dan sangat setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 8%. Dari data tersebut, ragu-ragu merupakan jawaban yang paling mendominasi. Sehingga responden menilai bahwa belum terdapat grafis/animasi yang menarik pada website *repository* perpustakaan UK Petra. Seperti yang diungkapkan responden berikut ini :

“perasaan gak ada kalo gambar-gambar ato animasi, cuma background aja yang fotonya perpustakaan” (R.90)

Tabel 3.45
Tampilan Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Komposisi warna menarik	1	2	7	14	10	20	29	58	3	6	50	100
Tampilan menu lengkap	0	0	4	8	19	38	26	52	1	2	50	100
Jenis huruf mudah dibaca	0	0	0	0	3	6	39	78	8	16	50	100
Terdapat grafis/ animasi menarik	2	4	13	26	15	30	18	36	2	4	50	100
Total	3	1,5	24	12	47	23,5	112	56	14	7	200	100

Sumber : Kuesioner No.39, No.40, No.41 dan No.42

Berdasarkan tabel 3.45 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan tampilan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 126 dengan persentase 63%.

Pada pertanyaan “komposisi warna pada website *repository* menarik” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 7 responden dengan persentase 14%, ragu-ragu sebanyak 10 responden dengan persentase 20%, setuju sebanyak 29 responden dengan persentase 58%, sedangkan sangat setuju sebanyak 3 responden dengan persentase 6%. Dari data tersebut maka diketahui sebanyak 64% responden menilai bahwa komposisi warna pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya cukup menarik. Namun ada responden yang memberikan pernyataan berbeda sebagai berikut :

“menarik dari mana mbak, polosan gitu” (R.5)

Dari pernyataan tersebut, responden merasa komposisi warna pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel kurang menarik karena terlalu polos.

Pertanyaan “tampilan menu pada website *repository* lengkap” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 8%, ragu-ragu sebanyak 19 responden dengan persentase 38%, setuju sebanyak 26 responden dengan persentase 52%, dan sangat setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%.

Pertanyaan “jenis huruf yang digunakan pada website *repository* mudah dibaca” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju masing-masing sebanyak 0 responden, ragu-ragu sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, setuju sebanyak 39 responden dengan persentase 78%, dan sangat setuju sebanyak 8 responden dengan persentase 16%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa sebesar 94% responden menilai bahwa jenis huruf yang digunakan pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mudah dibaca karena menggunakan jenis huruf yang standart. Hal ini juga didukung oleh pengakuan dari responden sebagai berikut :

“hurufnya standart jadi gampang dibaca, kalo huruf alay ya mana bisa baca mbak hehehe” (R.33)

Pertanyaan “terdapat grafis/animasi menarik pada website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 4%, tidak setuju sebanyak 13 responden dengan persentase 26%, ragu-ragu sebanyak 15 responden dengan persentase 30%, setuju sebanyak 18 responden dengan persentase 36%, dan sangat setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 4%. Dari data tersebut dapat diketahui responden yang memilih setuju dan sangat setuju sebesar 40%. Sehingga pengguna menilai kurang terdapat grafis/animasi yang menarik pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

3.2.3.6 Desain Website

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan desain website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.46
Desain Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Desain menarik	0	0	1	2	10	20	33	66	6	12	50	100
Desain sesuai dengan jenis website	0	0	1	2	2	4	32	64	15	30	50	100
Total	0	0	2	2	12	12	65	65	21	21	100	100

Sumber : Kuesioner No.43 dan No.44

Berdasarkan tabel 3.46 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan desain website *repository* perpustakaan UK Petra sebesar 86 dengan persentase 86%.

Pertanyaan “desain website *repository* menarik” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 10 responden dengan persentase 20%, setuju sebanyak 33 responden dengan persentase 66%, sedangkan sangat setuju sebanyak 6 responden dengan persentase 12%. Banyaknya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 78%. Sehingga rata-rata responden menilai bahwa desain website *repository* perpustakaan UK Petra cukup menarik.

Pertanyaan selanjutnya yaitu “desain sesuai dengan jenis website” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 2 responden dengan persentase 4%, setuju sebanyak 32 responden dengan persentase 64%, dan sangat setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 30%. Dari data tersebut maka diketahui rata-rata responden menilai bahwa desain website *repository* perpustakaan UK Petra sudah sesuai dengan jenis website dengan persentase 94%.

Tabel 3.47
Desain Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Desain menarik	1	2	9	18	15	30	21	42	4	8	50	100
Desain sesuai dengan jenis website	0	0	2	4	9	18	37	74	2	4	50	100
Total	1	1	11	11	24	24	58	58	6	6	100	100

Sumber : Kuesioner No.43 dan No.44

Berdasarkan tabel 3.47 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan desain website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 64 dengan persentase 64%.

Pada pertanyaan “desain website *repository* menarik” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, tidak setuju sebanyak 9 responden dengan persentase 18%, ragu-ragu sebanyak 15 responden dengan persentase 30%, setuju sebanyak 21 responden dengan persentase 42%, dan sangat setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 8%. Dari data tersebut maka diketahui sebesar 50% responden menilai bahwa desain website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya kurang menarik.

Pertanyaan selanjutnya yaitu “desain sesuai dengan jenis website” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 4%, ragu-ragu sebanyak 9 responden dengan persentase 18%, setuju sebanyak 37 responden dengan persentase 74%, dan sangat setuju sebanyak 2 responden dengan persentase 4%. Banyaknya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 78%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden menilai bahwa desain website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah cukup sesuai dengan jenis website.

3.2.3.7 Kompetensi Website

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan kompetensi website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.48
Kompetensi Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Website memberi pengetahuan tentang bidang yang ditekuni	0	0	0	0	3	6	28	56	19	38	50	100

Sumber : Kuesioner No.45

Berdasarkan tabel 3.48 pertanyaan yang berkaitan dengan kompetensi website *repository* perpustakaan UK Petra yaitu “website *repository* memberi pengetahuan tentang bidang yang ditekuni” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju masing-masing sebanyak 0 responden, ragu-ragu sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, setuju sebanyak 28 responden dengan persentase 56%, sedangkan yang menjawab sangat setuju sebanyak 19 responden dengan persentase 38%. Banyaknya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 94%. Sehingga rata-rata responden menilai bahwa website *repository* perpustakaan UK Petra sudah memberi pengetahuan tentang bidang yang ditekuni karena koleksi fisik dan digital yang sesuai dengan jurusan responden cukup banyak dan lengkap. Hal ini juga didukung oleh pernyataan pengguna sebagai berikut :

“buku sama koleksi digital yang sesuai sama jurusanku lumayan banyak, lumayan lengkap juga mbak.”(R.83)

Tabel 3.49
Kompetensi Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
Website memberi pengetahuan tentang bidang yang ditekuni	0	0	1	2	7	14	32	64	10	20	50	100

Sumber : Kuesioner No.45

Berdasarkan tabel 3.49 pertanyaan yang berkaitan dengan kompetensi website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yaitu “website *repository* memberi pengetahuan tentang bidang yang ditekuni” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 7 responden dengan persentase 14%, setuju sebanyak 32 responden dengan persentase 64%, sedangkan yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 responden dengan persentase 20%. Dari data tersebut diketahui sebesar 84% responden menilai bahwa website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah memberi pengetahuan tentang bidang yang ditekuni responden. Seperti pernyataan responden berikut ini :

“di digilib kan banyak skripsi mbak, kalau pengen cari yang cocok sama bidang kita ya langsung cari aja yang berdasarkan jurusan.” (R.17)

3.2.3.8 Pengalaman Positif

Berikut merupakan tabel yang menunjukkan pengalaman positif yang dirasakan pengguna terhadap website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Tabel 3.50
Pengalaman Positif terhadap Website Repository Perpustakaan UK Petra

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
rancangan website memuaskan	0	0	1	2	1	2	30	60	18	36	50	100
ingin mengunjungi kembali website	0	0	0	0	0	0	28	56	22	44	50	100
Total	0	0	1	1	1	1	58	58	40	40	100	100

Sumber : Kuesioner No.46 dan No.47

Berdasarkan tabel 3.50 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman positif terhadap website *repository* perpustakaan UK Petra sebesar 98 dengan persentase 98%.

Pertanyaan “anda puas dengan rancangan website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, setuju sebanyak 30 responden dengan persentase 60%, sedangkan sangat setuju sebanyak 18 responden dengan persentase 36%. Responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebesar 96%. Hal ini berarti hampir seluruh responden menilai bahwa mereka sudah puas dengan rancangan website *repository* perpustakaan UK Petra.

Pertanyaan selanjutnya yaitu “anda ingin kembali mengunjungi website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju maupun ragu-ragu masing-masing sebanyak 0 responden, setuju sebanyak 28 responden dengan persentase 56%, dan sangat setuju sebanyak 22 responden dengan persentase 44%. Dari data tersebut maka diketahui seluruh responden setuju bahwa mereka ingin kembali mengunjungi website *repository* perpustakaan UK Petra. Rata-rata responden ingin kembali mengunjungi website *repository* perpustakaan UK Petra karena mereka

membutuhkan referensi. Selain itu website *repository* perpustakaan UK Petra juga sangat mudah digunakan, seperti pernyataan responden berikut ini :

“ya pasti akses lagi lah kan butuh buat cari referensi, lagian juga gampang banget pakenya.” (R.92)

Tabel 3.51
Pengalaman Positif terhadap Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Keterangan	STS (1)		TS (2)		R (3)		S (4)		SS (5)		Total	
	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%
rancangan website memuaskan	0	0	1	2	12	24	33	66	4	8	50	100
ingin mengunjungi kembali website	0	0	0	0	3	6	32	62	15	30	50	100
Total	0	0	1	1	15	15	65	65	19	19	100	100

Sumber : Kuesioner No.46 dan No.47

Berdasarkan tabel 3.51 diketahui bahwa total dari responden yang menjawab setuju dan sangat setuju untuk seluruh pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman positif terhadap website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebesar 84 dengan persentase 84%.

Pertanyaan “anda puas dengan rancangan website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju sebanyak 0 responden, tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%, ragu-ragu sebanyak 12 responden dengan persentase 24%, setuju sebanyak 33 responden dengan persentase 60%, sedangkan sangat setuju sebanyak 4 responden dengan persentase 8%. Banyaknya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju sebanyak 68%. Hal ini berarti responden sudah cukup puas dengan rancangan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Pertanyaan selanjutnya yaitu “anda ingin kembali mengunjungi website *repository*” menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban sangat tidak setuju dan tidak setuju masing-masing sebanyak 0 responden, ragu-ragu

sebanyak 3 responden dengan persentase 6%, setuju sebanyak 32 responden dengan persentase 64%, dan sangat setuju sebanyak 15 responden dengan persentase 30%. Dari data tersebut maka diketahui sebesar 94% responden merasa ingin kembali mengunjungi website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Berikut ungkapan dari salah satu responden yaitu :

“butuh buat akses skripsi mbak, kan enak bisa akses fulltext dan gampang didownload. Soalnya digilib lain belum tentu bisa akses fulltext” (R.25)

Berdasarkan pernyataan tersebut maka rata-rata responden ingin kembali mengunjungi website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya untuk mengakses skripsi secara *fulltext* dimana pada website *repository* yang lain belum tentu dapat mengaksesnya secara *fulltext*. Selain itu responden ingin kembali mengunjungi website *repository* karena *download* koleksi sangat mudah.

3.3 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran kekuatan variabel penelitian yang dilihat dari kategori skor jawaban responden. Untuk melihat gambaran kekuatan variabel penelitian maka sebelumnya skor responden diklasifikasikan menjadi 3 kategori sebagai berikut.

Tabel 3.52
Kategori Berdasarkan Skor

Kategori	Skor
Rendah	1,00 – 2,33
Sedang	2,34 – 3,67
Tinggi	3,68 – 5,00

Sumber : Data primer diolah

Hasil pengolahan data mengenai statistik deskriptif variabel dari jawaban responden pengguna, diuraikan dalam tabel dibawah sebagai berikut.

3.3.1 Statistik Deskriptif Information Quality

Analisis statistik deskriptif *Information Quality* pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya terdiri dari 10 pertanyaan yang diukur dengan skala 5,4,3,2,1.

Berdasarkan perhitungan statistik deskriptif *Information Quality* pada website *repository* perpustakaan UK Petra didapatkan nilai skor.

Tabel 3.53
Statistik Deskriptif Information Quality pada Website Repository
Perpustakaan UK Petra

No	Keterangan	Frekuensi					Total Skor	Rata-Rata Skor	Kategori
		SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Informasi bebas dari kesalahan	7	33	8	2	0	195	3,9	Tinggi
2	Informasi sudah tepat	16	31	3	0	0	213	4,26	Tinggi
3	Informasi dapat dibuktikan kebenarannya	26	24	0	0	0	226	4,52	Tinggi
4	Terdapat sumber yang jelas	22	25	2	1	0	218	4,36	Tinggi
5	Informasi up to date	7	30	7	5	1	187	3,74	Tinggi
6	Informasi sesuai dengan kebutuhan	15	29	6	0	0	209	4,18	Tinggi
7	Informasi memberikan manfaat	24	25	0	1	0	222	4,44	Tinggi
8	Informasi menggunakan kalimat/frasa yang jelas	16	34	0	0	0	216	4,32	Tinggi
9	Informasi lengkap dan terperinci	8	31	9	2	0	226	4,52	Tinggi
10	Struktur penulisan informasi disajikan dalam format yang sesuai	15	32	2	1	0	211	4,22	Tinggi
Total Rata-Rata								42,46	
Rata-Rata Skor Keseluruhan								4,246	Tinggi

Sumber : Data primer diolah

Dari tabel 3.53 dapat diketahui bahwa skor kriteria secara umum untuk variabel *Information Quality* pada website *repository* perpustakaan UK Petra termasuk dalam kategori tinggi. Keseluruhan indikator pertanyaan pada variabel

Information Quality juga masuk dalam kategori tinggi. Indikator-indikator tersebut antara lain konten informasi yang disajikan website *repository* bebas dari kesalahan, konten informasi yang disajikan website *repository* sudah tepat, konten informasi yang disajikan website *repository* dapat dibuktikan kebenarannya, terdapat sumber yang jelas pada konten informasi yang disajikan website *repository*, informasi yang disajikan website *repository* sangat *up to date*, informasi yang disajikan website *repository* sesuai kebutuhan, informasi yang disajikan website *repository* memberikan manfaat, konten informasi pada website *repository* menggunakan kalimat/frasa yang jelas, informasi pada website *repository* disajikan lengkap dan terperinci, serta struktur penulisan konten informasi disajikan dalam format yang sesuai.

Sedangkan perhitungan statistik deskriptif *Information Quality* pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya didapatkan nilai skor.

Tabel 3.54
Statistik Deskriptif Information Quality pada Website Repository
Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

No	Keterangan	Frekuensi					Total Skor	Rata-Rata Skor	Kategori
		SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Informasi bebas dari kesalahan	4	29	14	3	0	184	3,68	Tinggi
2	Informasi sudah tepat	8	37	3	2	0	201	4,02	Tinggi
3	Informasi dapat dibuktikan kebenarannya	12	31	6	1	0	204	4,08	Tinggi
4	Terdapat sumber yang jelas	14	28	6	1	1	203	4,06	Tinggi
5	Informasi up to date	5	21	20	4	0	177	3,54	Sedang
6	Informasi sesuai dengan kebutuhan	5	31	9	5	0	186	3,72	Tinggi
7	Informasi memberikan manfaat	16	31	2	1	0	212	4,24	Tinggi
8	Informasi menggunakan kalimat/frasa yang jelas	8	33	8	1	0	198	3,96	Tinggi
9	Informasi lengkap dan terperinci	5	20	19	6	0	174	3,48	Sedang
10	Informasi disajikan dalam format yang sesuai	7	33	9	1	0	196	3,92	Tinggi
Total Rata-Rata								38,7	
Rata-Rata Skor Keseluruhan								3,87	Tinggi

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 3.54 dapat diketahui bahwa skor kriteria secara umum untuk variabel *Information Quality* pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya termasuk dalam kategori tinggi. Tetapi ada beberapa indikator pertanyaan pada variabel *Information Quality* yang masuk dalam kategori sedang. Indikator yang masuk dalam kategori tinggi antara lain konten informasi yang disajikan website *repository* bebas dari kesalahan, konten informasi yang disajikan website *repository* sudah tepat, konten informasi yang disajikan website *repository* dapat dibuktikan kebenarannya, terdapat sumber yang jelas pada konten informasi yang disajikan website *repository*, informasi yang disajikan website *repository* sesuai kebutuhan, informasi yang disajikan

website *repository* memberikan manfaat, konten informasi pada website *repository* menggunakan kalimat/frasa yang jelas, serta struktur penulisan konten informasi disajikan dalam format yang sesuai.

Sedangkan indikator pertanyaan pada variabel *Information Quality* yang masuk dalam kategori sedang adalah informasi yang disajikan website *repository* sangat *up to date* serta informasi pada website *repository* disajikan lengkap dan terperinci.

3.3.2 Statistik Deskriptif Service Interaction Quality

Analisis statistik deskriptif *Service Interaction Quality* pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya terdiri dari 13 pertanyaan yang diukur dengan skala 5,4,3,2,1.

Berdasarkan perhitungan statistik deskriptif *Service Interaction Quality* pada website *repository* perpustakaan UK Petra didapatkan nilai skor.

Tabel 3.55
Statistik Deskriptif Service Interaction Quality pada Website Repository
Perpustakaan UK Petra

No	Keterangan	Frekuensi					Total Skor	Rata-Rata Skor	Kategori
		SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Reputasi website baik	20	29	1	0	0	219	4,38	Tinggi
2	Website user friendly	18	29	2	1	0	214	4,28	Tinggi
3	Interaksi website terhindar dari virus	14	27	9	0	0	205	4,1	Tinggi
4	Interaksi website terhindar dari hacker	12	22	16	0	0	196	3,92	Tinggi
5	Terdapat sistem keamanan (password) pada website repository	10	14	14	10	2	170	3,4	Sedang
6	Sistem keamanan (password) menjamin kerahasiaan data pribadi	8	25	9	7	1	182	3,64	Sedang
7	Terdapat ruang tanya jawab	5	15	15	14	1	159	3,18	Sedang
8	Terdapat kesempatan penyampaian kritik dan saran	7	25	9	9	0	180	3,6	Sedang
9	Tersedia ruang untuk interaksi komunitas	1	18	18	10	3	154	3,08	Sedang
10	Tersedia contact person pihak perpustakaan	11	29	9	1	1	201	4,02	Tinggi
11	Terdapat respon dari admin website	8	26	14	2	0	190	3,8	Tinggi
12	Layanan yang diterima terpercaya	17	30	3	0	0	214	4,28	Tinggi
13	Layanan yang diterima memuaskan	15	32	3	0	0	212	4,24	Tinggi
Total Rata-Rata								49,92	
Rata-Rata Skor Keseluruhan								3,84	Tinggi

Sumber : Data primer diolah

Dari tabel 3.55 dapat diketahui bahwa skor kriteria secara umum untuk variabel *Service Interaction Quality* pada website *repository* perpustakaan UK Petra termasuk dalam kategori tinggi. Indikator pertanyaan pada variabel *Service Interaction Quality* yang masuk dalam kategori tinggi antara lain website *repository* mempunyai reputasi yang baik, website *repository* sangat *user friendly*,

interaksi dengan website *repository* terhindar dari virus, interaksi dengan website *repository* terhindar dari *hacker*, tersedia *contact person* pihak perpustakaan pada website *repository*, terdapat respon ketika menghubungi admin website *repository*, layanan yang diterima dari website *repository* terpercaya, layanan yang diterima dari website *repository* memuaskan.

Sedangkan indikator pertanyaan pada variabel *Service Interaction Quality* yang masuk dalam kategori sedang antara lain terdapat sistem keamanan (password) pada website *repository*, sistem keamanan (password) pada website *repository* menjamin kerahasiaan data pribadi, terdapat ruang tanya jawab untuk pengguna pada website *repository*, terdapat kesempatan bagi pengguna menyampaikan kritik dan saran terhadap perbaikan website *repository*, tersedia ruang interaksi komunitas pada website *repository* seperti grup facebook, dll.

Untuk perhitungan statistik deskriptif *Service Interaction Quality* pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya didapatkan nilai skor.

Tabel 3.56
Statistik Deskriptif Service Interaction Quality pada Website Repository
Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

No	Keterangan	Frekuensi					Total Skor	Rata-Rata Skor	Kategori
		SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Reputasi website baik	10	33	5	1	1	200	4	Tinggi
2	Website user friendly	4	34	9	3	0	189	3,78	Tinggi
3	Interaksi website terhindar dari virus	2	26	21	1	0	179	3,58	Sedang
4	Interaksi website terhindar dari hacker	1	18	31	0	0	170	3,4	Sedang
5	Terdapat sistem keamanan (password) pada website repository	11	23	8	8	0	187	3,74	Tinggi
6	Sistem keamanan (password) menjamin kerahasiaan data pribadi	9	19	19	3	0	184	3,68	Tinggi
7	Terdapat ruang tanya jawab	3	16	21	9	1	161	3,22	Sedang
8	Terdapat kesempatan penyampaian kritik dan saran	5	24	13	4	0	168	3,36	Sedang
9	Tersedia ruang untuk interaksi komunitas	3	15	24	8	0	163	3,26	Sedang
10	Tersedia contact person pihak perpustakaan	8	26	12	3	1	187	3,74	Tinggi
11	Terdapat respon dari admin website	3	14	27	5	1	163	3,26	Sedang
12	Layanan yang diterima terpercaya	6	31	13	0	0	193	3,86	Tinggi
13	Layanan yang diterima memuaskan	5	31	12	2	0	189	3,78	Tinggi
Total Rata-Rata								46,66	
Rata-Rata Skor Keseluruhan								3,59	Sedang

Sumber : Data primer diolah

Dari tabel 3.56 dapat diketahui bahwa skor kriteria secara umum untuk variabel *Service Interaction Quality* pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya termasuk dalam kategori sedang. Indikator pertanyaan pada variabel *Service Interaction Quality* yang masuk dalam kategori sedang

antara lain interaksi dengan website *repository* terhindar dari virus, interaksi dengan website *repository* terhindar dari *hacker*, terdapat ruang tanya jawab untuk pengguna pada website *repository*, terdapat kesempatan bagi pengguna menyampaikan kritik dan saran terhadap perbaikan website *repository*, tersedia ruang interaksi komunitas pada website *repository* seperti grup facebook, dll., serta terdapat respon ketika menghubungi admin website *repository*.

Selain itu juga terdapat beberapa indikator pertanyaan pada variabel *Service Interaction Quality* yang masuk dalam kategori tinggi antara lain website *repository* mempunyai reputasi yang baik, website *repository* sangat *user friendly*, terdapat sistem keamanan (password) pada website *repository*, sistem keamanan (password) pada website *repository* menjamin kerahasiaan data pribadi, tersedia *contact person* pihak perpustakaan pada website *repository*, layanan yang diterima dari website *repository* terpercaya, dan layanan yang diterima dari website *repository* memuaskan.

3.3.3 Statistik Deskriptif Usability

Analisis statistik deskriptif *Usability* pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya terdiri dari 17 pertanyaan yang diukur dengan skala 5,4,3,2,1.

Berdasarkan perhitungan statistik deskriptif *Usability* pada website *repository* perpustakaan UK Petra didapatkan nilai skor.

Tabel 3.57
Statistik Deskriptif Usability pada Website Repository Perpustakaan UK
Petra

No	Keterangan	Frekuensi					Total Skor	Rata-Rata Skor	Kategori
		SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Penempatan menu memudahkan dalam mempelajari dan mengoperasikan website	12	35	2	1	0	208	4,16	Tinggi
2	Terdapat menu bantuan dalam mempelajari dan mengoperasikan website	9	20	15	4	2	180	3,6	Sedang
3	Tersedia link yang jelas	13	28	5	4	0	200	4	Tinggi
4	Jarang terjadi kesalahan link (link error)	11	19	10	10	0	181	3,62	Sedang
5	Menu navigasi simpel dan mudah dimengerti	12	34	3	1	0	207	4,14	Tinggi
6	Perpindahan antar link tidak membutuhkan waktu lama	13	31	4	2	0	205	4,1	Tinggi
7	Menu search (pencarian cepat) memudahkan mencari informasi	15	33	2	0	0	213	4,26	Tinggi
8	Download dapat dilakukan dengan mudah	8	17	18	6	1	175	3,5	Sedang
9	Komposisi warna menarik	9	28	11	1	1	193	3,86	Tinggi
10	Tampilan menu lengkap	11	33	4	2	0	203	4,06	Tinggi
11	Jenis huruf mudah dibaca	16	33	1	0	0	215	4,3	Tinggi
12	Terdapat grafis/animasi menarik	4	13	26	6	1	163	3,26	Sedang
13	Desain menarik	6	33	10	1	0	194	3,88	Tinggi
14	Desain sesuai dengan jenis website	15	32	2	1	0	211	4,22	Tinggi
15	Website memberi pengetahuan tentang bidang yang ditekuni	19	28	3	0	0	216	4,32	Tinggi
16	Rancangan website memuaskan	18	30	1	1	0	215	4,3	Tinggi
17	Ingin mengunjungi kembali website	22	28	0	0	0	222	4,44	Tinggi
Total Rata-Rata								67,66	
Rata-Rata Skor Keseluruhan								3,98	Tinggi

Sumber : Data primer diolah

Dari tabel 3.57 dapat diketahui bahwa skor kriteria secara umum untuk variabel *Usability* pada website *repository* perpustakaan UK Petra termasuk dalam kategori tinggi. Tetapi juga ada beberapa indikator pertanyaan pada variabel *Usability* yang masuk dalam kategori sedang. Indikator pada variabel *Usability* yang masuk dalam kategori tinggi antara lain penempatan menu memudahkan dalam mempelajari dan mengoperasikan website *repository*, tersedia link yang jelas pada website *repository*, menu navigasi pada website *repository* simpel dan mudah dimengerti, perpindahan antar link di website *repository* tidak membutuhkan waktu yang lama, menu *search* (pencarian cepat) memudahkan dalam mencari informasi di website *repository*, komposisi warna pada website *repository* menarik, tampilan menu pada website *repository* sudah lengkap, jenis huruf yang digunakan pada website *repository* mudah dibaca, desain website *repository* menarik, desain website *repository* sesuai dengan jenis website, website *repository* memberikan pengetahuan tentang bidang yang ditekuni, pengguna puas dengan rancangan website *repository*, pengguna ingin mengunjungi kembali website *repository*.

Sedangkan indikator pertanyaan pada variabel *Usability* yang masuk dalam kategori sedang antara lain terdapat menu bantuan untuk mempelajari dan mengoperasikan website *repository*, jarang terjadi kesalahan link (*link error*) pada website *repository*, *download* pada halaman website *repository* dapat dilakukan dengan mudah, serta terdapat grafis/animasi menarik pada website *repository*.

Untuk perhitungan statistik deskriptif *Usability* pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya didapatkan nilai skor.

Tabel 3.58
Statistik Deskriptif Usability pada Website Repository Perpustakaan UIN
Sunan Ampel Surabaya

No	Keterangan	Frekuensi					Total Skor	Rata-Rata Skor	Kategori
		SS (5)	S (4)	R (3)	TS (2)	STS (1)			
1	Penempatan menu memudahkan dalam mempelajari dan mengoperasikan website	8	34	7	1	0	199	3,98	Tinggi
2	Terdapat menu bantuan dalam mempelajari dan mengoperasikan website	3	27	16	4	0	179	3,58	Sedang
3	Tersedia link yang jelas	7	38	4	1	0	201	4,02	Tinggi
4	Jarang terjadi kesalahan link (link error)	3	14	25	7	1	161	3,22	Sedang
5	Menu navigasi simpel dan mudah dimengerti	7	33	6	3	1	192	3,84	Tinggi
6	Perpindahan antar link tidak membutuhkan waktu lama	4	28	14	3	1	181	3,62	Sedang
7	Menu search (pencarian cepat) memudahkan mencari informasi	12	24	11	3	0	195	3,9	Tinggi
8	Download dapat dilakukan dengan mudah	14	27	6	2	1	201	4,02	Tinggi
9	Komposisi warna menarik	3	29	10	7	1	176	3,52	Sedang
10	Tampilan menu lengkap	1	26	19	4	0	174	3,48	Sedang
11	Jenis huruf mudah dibaca	8	39	3	0	0	205	4,1	Tinggi
12	Terdapat grafis/animasi menarik	2	18	15	13	2	155	3,1	Sedang
13	Desain menarik	4	21	15	9	1	168	3,36	Sedang
14	Desain sesuai dengan jenis website	2	37	9	2	0	189	3,78	Tinggi
15	Website memberi pengetahuan tentang bidang yang ditekuni	10	32	7	1	0	201	4,02	Tinggi
16	Rancangan website memuaskan	4	33	12	1	0	190	3,8	Tinggi
17	Ingin mengunjungi kembali website	15	32	3	0	0	212	4,24	Tinggi
Total Rata-Rata								63,58	
Rata-Rata Skor Keseluruhan								3,74	Tinggi

Sumber : Data primer diolah

Berdasarkan tabel 3.58 dapat diketahui bahwa skor kriteria secara umum untuk variabel *Usability* pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya termasuk dalam kategori tinggi. Indikator pada variabel *Usability* yang masuk dalam kategori tinggi antara lain penempatan menu memudahkan dalam mempelajari dan mengoperasikan website *repository*, tersedia link yang jelas pada website *repository*, menu navigasi pada website *repository* simpel dan mudah dimengerti, menu *search* (pencarian cepat) memudahkan dalam mencari informasi di website *repository*, *download* pada halaman website *repository* dapat dilakukan dengan mudah, jenis huruf yang digunakan pada website *repository* mudah dibaca, desain website *repository* sesuai dengan jenis website, website *repository* memberikan pengetahuan tentang bidang yang ditekuni, pengguna puas dengan rancangan website *repository*, pengguna ingin mengunjungi kembali website *repository*.

Sedangkan indikator pertanyaan pada variabel *Usability* yang masuk dalam kategori sedang antara lain terdapat menu bantuan untuk mempelajari dan mengoperasikan website *repository*, jarang terjadi kesalahan link (*link error*) pada website *repository*, perpindahan antar link di website *repository* tidak membutuhkan waktu yang lama, komposisi warna pada website *repository* menarik, tampilan menu pada website *repository* sudah lengkap, terdapat grafis/animasi menarik pada website *repository*, serta desain website *repository* menarik.

3.3.4 Statistik Deskriptif WebQual Secara Keseluruhan

Analisis statistik deskriptif WebQual secara keseluruhan pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya dilakukan dengan menjumlahkan skor pada masing-masing variabel kemudian dihitung rata-ratanya.

Berdasarkan perhitungan statistik deskriptif WebQual pada website *repository* perpustakaan UK Petra didapatkan nilai skor.

Tabel 3.59
Statistik Deskriptif WebQual pada Website Repository Perpustakaan UK Petra

Variabel	Mean	Kategori
Information Quality	4,246	Tinggi
Service Interaction Quality	3,84	Tinggi
Usability	3,98	Tinggi
Jumlah	12,066	
Rata-rata	4,022	Tinggi

Sumber : Data primer diolah

Dari tabel 3.59 diketahui hasil statistik deskriptif WebQual pada website *repository* perpustakaan UK Petra termasuk dalam kategori tinggi dengan jumlah 12,066 dan rata-rata 4,022. Sehingga dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengguna menilai website *repository* perpustakaan UK Petra mempunyai kualitas yang baik.

Sedangkan perhitungan statistik deskriptif WebQual pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya didapatkan nilai skor.

Tabel 3.60
Statistik Deskriptif WebQual pada Website Repository Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Dimensi	Mean	Kategori
Information Quality	3,87	Tinggi
Service Interaction Quality	3,59	Sedang
Usability	3,74	Tinggi
Jumlah	11,2	
Rata-rata	3,73	Tinggi

Sumber : Data primer diolah

Dari tabel 3.60 diketahui hasil statistik deskriptif WebQual pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya termasuk dalam kategori tinggi dengan jumlah 11,2 dan rata-rata 3,73. Sehingga dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengguna menilai website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mempunyai kualitas yang baik.

BAB IV

INTERPRETASI DATA

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh peneliti dari penyebaran kuesioner, observasi di lapangan, serta wawancara pada mahasiswa UK Petra dan mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya mengenai kualitas website *repository* perpustakaan perguruan tinggi masing-masing seperti yang tersaji pada bab III, maka pada bab ini akan dilakukan interpretasi terhadap temuan data dengan menghubungkan ke beberapa teori, pendapat beberapa ahli dan penelitian terdahulu sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab I, serta berbagai dugaan sesuai dengan interpretasi peneliti terkait dengan kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra (dewey.petra.ac.id) dan UIN Sunan Ampel Surabaya (digilib.uinsby.ac.id) berdasarkan persepsi pengguna.

4.1 Gambaran Pengaksesan Website Repository Perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya

Dari temuan data pada bab III mengenai karakteristik responden, diketahui bahwa responden perempuan merupakan responden yang paling mendominasi yaitu dengan persentase 67%. Alasan responden dalam mengakses website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya adalah untuk mencari referensi tugas atau penelitian yaitu sebesar 97%. Jika ditinjau lebih lanjut, rata-rata responden yang mengakses website *repository* adalah responden yang berusia 21 dan 22 tahun dengan persentase 70%, dimana pada usia tersebut rata-rata responden merupakan mahasiswa tingkat akhir yang paling banyak membutuhkan referensi untuk tugas maupun penelitian. Sedangkan jika dilihat berdasarkan semester responden, semester 8 merupakan jawaban yang paling mendominasi dalam mengakses website *repository* yaitu sebesar 59%. Adanya kebutuhan akan referensi tersebut mendorong responden menjadi lebih intens dalam mengakses website *repository*, yaitu 1-2 kali dalam satu minggu dengan persentase 44%. Sedangkan waktu yang dibutuhkan dalam mengakses website *repository* yaitu kurang lebih 1 jam dengan persentase 54%. Sehingga dari

intensitas dan lama waktu pengaksesan website *repository* tersebut diasumsikan responden sudah dapat menilai bagaimana kualitas dari masing-masing website *repository* perpustakaan perguruan tinggi, yaitu UK Petra serta UIN Sunan Ampel Surabaya.

4.2 Evaluasi Website Repository Perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya

Evaluasi website *repository* perpustakaan merupakan suatu kegiatan meninjau kembali sejauh mana layanan website *repository* tersebut mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Evaluasi dilakukan pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya dengan tujuan untuk mengetahui kualitas masing-masing website *repository* perpustakaan tersebut. Website *repository* yang berkualitas adalah website *repository* yang sesuai dengan harapan dan mampu memenuhi kebutuhan penggunanya, baik dari segi informasi maupun kemudahan akses. Untuk mengevaluasi kualitas website *repository* masing-masing perpustakaan perguruan tinggi, maka digunakan suatu pendekatan yaitu WebQual (Barnes dan Vidgen, 2003). WebQual merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Dalam penelitian ini mahasiswa UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya sebagai pengguna website *repository* pada perpustakaan perguruan tinggi masing-masing telah memberikan penilaian bagaimana kualitas website *repository* sesuai dengan karakteristik atau dimensi yang ada pada pendekatan WebQual. Dengan mengevaluasi website *repository*, diharapkan pihak perpustakaan selalu menjaga dan terus meningkatkan kualitas website *repository* sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna. Sehingga perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya berdasarkan pendekatan WebQual tergambar dalam tiga dimensi yang menjadi standar dalam menilai website yang berkualitas yaitu *information quality*, *service interaction quality*, serta *usability*.

4.2.1 *Information Quality*

Information quality merupakan kualitas yang berhubungan dengan konten atau isi informasi dari situs website, termasuk kesesuaian informasi dengan tujuan penggunaannya (Barnes dan Vidgen, 2003). Barnes dan Vidgen juga menyatakan bahwa informasi yang berkualitas harus memenuhi beberapa karakteristik antara lain keakuratan, kepercayaan, ketepatan waktu, kerelevanan, kedetailan, kemudahan informasi untuk dimengerti serta kesesuaian format informasi.

Nouman dan Rolker mengungkapkan, pada dasarnya kualitas informasi dipengaruhi oleh tiga faktor antara lain persepsi pengguna, informasi itu sendiri, dan proses dalam akses informasi (dalam Knight dan Burn, 2005). Persepsi pengguna telah menjadi faktor yang paling penting dalam menentukan kualitas suatu informasi karena kebutuhan akan informasi setiap orang berbeda-beda, hal ini sesuai dengan pernyataan Barnes dan Vidgen bahwa kesesuaian informasi dengan tujuan penggunaannya juga menjadi syarat dari informasi yang berkualitas. Selain itu proses dalam akses informasi yaitu mudah atau tidaknya informasi untuk diakses juga menentukan kualitas dari suatu informasi.

Untuk mengetahui kualitas konten pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya, responden telah melakukan persepsi dengan memberikan penilaian terhadap konten website *repository* sesuai karakteristik kualitas informasi yang telah disampaikan oleh Barnes dan Vidgen. Berdasarkan hasil temuan pada penelitian ini, variabel *information quality* pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya tergolong dalam kategori tinggi. Artinya baik mahasiswa UK Petra maupun UIN Sunan Ampel Surabaya menilai bahwa konten informasi pada website *repository* perpustakaan perguruan tinggi masing-masing mempunyai kualitas yang baik, dimana konten informasi pada kedua website *repository* tersebut sudah memenuhi karakteristik-karakteristik kualitas informasi.

Tingginya nilai variabel *information quality* pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya terbukti dari temuan yang diperoleh pada tabel 3.8 halaman III-7 sebesar 87% responden menyatakan bahwa informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra akurat. Begitu

pula pada tabel 3.9 halaman III-9 sebesar 78% responden menyatakan bahwa informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya akurat. Keakuratan informasi pada kedua website *repository* perpustakaan tersebut diukur berdasarkan ketepatan konten informasi dan kebebasan konten informasi dari kesalahan. Hal ini sesuai dengan pernyataan John Burch dan Gary Grudnitski (dalam Jogiyanto, 2005) dimana informasi yang akurat merupakan informasi yang bebas dari kesalahan dan tidak menyesatkan, selain itu akurat juga dapat diartikan sebagai informasi yang jelas kandungan maksudnya. Banyaknya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju pada pertanyaan yang berhubungan dengan keakuratan informasi mengindikasikan bahwa responden mempercayai informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah tepat dan bebas dari kesalahan. Responden menganggap informasi pada website *repository* sudah tepat karena kontennya sudah sesuai dengan judul yang tertera. Selain itu informasi yang disajikan memang berdasarkan fakta yang ada serta telah teruji oleh beberapa pihak yang kompeten, sehingga informasi pada website *repository* telah dianggap bebas dari kesalahan.

Menurut temuan data yang berkaitan dengan kepercayaan informasi, diketahui pada tabel 3.10 halaman III-10 sebesar 97% responden menyatakan bahwa informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dapat dipercaya. Begitu pula pada tabel 3.11 halaman III-12, dimana sebesar 85% responden menyatakan bahwa informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dapat dipercaya. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Parker, dimana kepercayaan informasi terletak pada kebenaran dan kredibilitas informasi tersebut (Parker et. al., 2006), maka kepercayaan informasi pada kedua website *repository* perpustakaan tersebut telah diukur berdasarkan bisa tidaknya informasi tersebut dibuktikan serta ada tidaknya sumber yang jelas pada informasi tersebut. Dari hasil penelitian sebagian besar responden menyatakan bahwa informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya dapat dipercaya karena terdapat sumber yang jelas seperti tercantumnya

daftar pustaka pada informasi tersebut, sehingga responden dapat menelusurnya kembali untuk membuktikan kebenaran akan informasi tersebut.

Selanjutnya pada pertanyaan yang berhubungan dengan ketepatan waktu informasi, John Burch dan Gary Grudnitski (dalam Jogiyanto, 2005) mendefinisikan ketepatan waktu informasi sebagai informasi yang tidak usang. Berdasarkan temuan data mengenai ketepatan waktu informasi, diketahui informasi yang disajikan website *repository* perpustakaan UK Petra cukup *up to date*. Terbukti dari tabel 3.12 halaman III-13 sebesar 74% pengguna yang memilih setuju dan sangat setuju. Responden yang menjawab setuju mengungkapkan bahwa informasi selalu berganti-ganti setiap kali mereka membuka halaman website *repository*, terutama informasi mengenai koleksi terbaru perpustakaan. Meskipun begitu ada pula responden yang masih merasa bahwa informasi pada website *repository* kurang *up to date*. Berbeda dengan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, dimana informasi yang disajikan masih dirasa kurang *up to date*. Hal ini terbukti dari selisih persentase jawaban responden yang menjawab ragu-ragu dan setuju hanya 2% seperti pada tabel 3.13 halaman III-14, dimana masing-masing memiliki persentase 40% dan 42%. Responden yang menjawab ragu-ragu menyatakan bahwa mereka tidak selalu mengetahui kapan informasi di *up to date* karena informasi hanya *up to date* pada waktu tertentu seperti menjelang kelulusan. Pada dasarnya ketepatan waktu informasi menjadi faktor penting yang berkaitan dengan pengambilan keputusan seseorang (Kadir, 2003), hal ini juga akan mempengaruhi kualitas dari suatu informasi. Semakin baru suatu informasi maka semakin baik kualitasnya, sehingga akan digunakan dalam pengambilan keputusan. Begitu pula bagi mahasiswa, semakin baru suatu informasi maka informasi tersebut yang akan dipilih untuk menjadi referensi dalam tugas atau penelitiannya.

Menurut tabel 3.14 halaman III-15 sebesar 93% responden menyatakan bahwa informasi yang disajikan website *repository* UK Petra sudah relevan. Begitu pula pada informasi yang disajikan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, dimana sebesar 83% responden menyatakan bahwa

informasi sudah relevan seperti yang dapat dilihat pada tabel 3.15 halaman III-16. Hal ini berarti responden percaya bahwa informasi yang disajikan website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah sesuai dengan kebutuhan mereka, hal ini dapat dibuktikan dari banyaknya manfaat yang mereka dapatkan dari mengakses website *repository* antara lain mendapatkan referensi untuk membantu menyelesaikan tugas atau penelitiannya maupun untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan koleksi perpustakaan. Hal ini sejalan dengan pernyataan John Burch dan Gary Grudnitski (dalam Jogiyanto, 2005), dimana informasi yang relevan adalah informasi yang senantiasa memberikan manfaat pada penggunaannya. Secara keseluruhan hasil temuan pada indikator kerelevanan informasi mengindikasikan bahwa informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya telah sesuai dengan kebutuhan penggunaannya dan sangat membantu dalam penyelesaian pekerjaannya.

Salah satu karakteristik informasi yang berkualitas pada website adalah *understandability*, dimana suatu informasi harus dapat dengan mudah diterima oleh pembacanya (Parker et. al., 2006). Mudah tidaknya suatu informasi diterima oleh pembaca tergantung pada faktor kalimat atau frasa yang digunakan. Semakin jelas suatu kalimat atau frasa yang digunakan, maka pembaca akan lebih mudah menerima maksud dari suatu informasi. Sehingga kemudahan informasi untuk dimengerti pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya diukur dari kejelasan kalimat atau frasa yang digunakan pada informasi yang disajikan. Hasil temuan menyatakan responden percaya bahwa informasi yang disajikan website *repository* UK Petra telah menggunakan kalimat atau frasa yang jelas, sehingga responden dapat dengan mudah mengerti maksud dari informasi yang disajikan. Terbukti seluruh responden menjawab setuju dan sangat setuju tanpa ada yang menjawab sangat tidak setuju, tidak setuju maupun ragu-ragu seperti yang dapat dilihat pada tabel 3.16 halaman III-18. Sedangkan pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, seperti yang terlihat pada tabel 3.17 halaman III-18 sebesar 82% responden menyatakan bahwa informasi mudah dimengerti karena faktor kejelasan kalimat atau frasa yang digunakan. Meskipun begitu masih ada responden yang merasa bahwa informasi

pada website *repository* tidak selalu mudah untuk dimengerti, terutama pada informasi yang menggunakan bahasa asing yaitu bahasa Arab. Hal ini memang dikarenakan jurusan responden tersebut yaitu Bahasa dan Sastra Arab, sehingga informasi yang dibutuhkannya juga berbahasa Arab. Terlepas dari itu, informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah menggunakan kalimat atau frasa yang jelas, sehingga pengguna mudah mengerti maksud dari informasi pada website *repository*.

Pada indikator kedetailan informasi, dapat dilihat pada tabel 3.18 halaman III-20 sebesar 78% responden menyatakan bahwa informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra disajikan dengan cukup detail. Berdasarkan keterangan responden yang menjawab setuju, rata-rata responden merasa bahwa informasi yang berkaitan dengan koleksi pada website *repository* sudah disajikan dengan lengkap dan cukup rinci. Salah satu alasan responden yang menyatakan setuju karena informasi yang berkaitan dengan koleksi sudah tercantum dengan lengkap dan rinci antara lain meliputi banyaknya halaman, ukuran koleksi, dan lain sebagainya. Sedangkan pada website *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya, jawaban yang paling mendominasi pada pertanyaan ini yaitu ragu-ragu dan setuju dengan selisih persentase 2% dimana masing-masing memiliki presentase 38% dan 40% seperti pada tabel 3.19 halaman III-21. Responden yang setuju merasa bahwa informasi yang disajikan lengkap dan cukup rinci dimana dalam pencariannya pada suatu subjek koleksi masih terdapat sub-sub subjek yang lebih spesifik. Sedangkan responden yang menjawab ragu-ragu merasa bahwa informasi yang disajikan tidak terlalu rinci dan kurang lengkap karena ada bagian tertentu dari informasi yang tidak disajikan, misalnya pada bagian lampiran skripsi. Sementara itu Kadir menjelaskan bahwa informasi yang baik adalah informasi yang disajikan dengan lengkap dan rinci. Informasi yang rinci perlu dikemas secara lebih ringkas agar sesuai dengan kebutuhan penerimanya dan kelengkapan diperlukan untuk meminimalisir faktor ketidakpastian (Kadir, 2003). Hal ini berarti terdapat beberapa pengguna website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yang merasakan ketidakpastian yang disebabkan oleh kurang lengkapnya informasi pada website *repository*.

Selanjutnya yaitu indikator kesesuaian format informasi. Liu dan Huang (dalam Parker et. al., 2006) menyatakan bahwa format dan penyajian informasi pada website harus sesuai dan konsisten. Dilihat dari tabel 3.20 halaman III-22 diketahui bahwa sebesar 94% responden menyatakan bahwa konten informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra telah disajikan dalam format yang sesuai. Begitu pula pada tabel 3.21 halaman III-23, 80% responden juga menyatakan bahwa konten informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah disajikan dalam format yang sesuai. Kesesuaian format informasi dalam website *repository* dapat dilihat dari struktur penulisan konten informasinya. Struktur penulisan konten informasi yang sesuai dan konsisten tidak akan membuat pembacanya kebingungan dalam memahami maksud informasi tersebut. Berdasarkan hasil temuan data, besarnya persentase responden yang menjawab setuju dan sangat setuju telah membuktikan bahwa struktur penulisan konten informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah disajikan dalam format yang sesuai.

Berdasarkan hasil dari keseluruhan indikator yang ada pada variabel *information quality*, rata-rata responden menilai bahwa informasi yang disajikan oleh website *repository* sudah sesuai dengan karakteristik kualitas informasi. Dapat dilihat pada tabel 3.53 halaman III-64 terkait dengan kekuatan variabel *information quality* pada website *repository* perpustakaan UK Petra, diketahui rata-rata skor variabel secara keseluruhan sebesar 4,246. Hal ini berarti skor termasuk dalam kategori tinggi, artinya informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra mempunyai kualitas yang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden percaya bahwa konten informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra akurat, dapat dipercaya, *up to date*, relevan, detail, mudah dimengerti dan disajikan dalam format yang sesuai. Dari tabel skor tersebut juga dapat diketahui bahwa skor tertinggi pada variabel *information quality* berada pada indikator pertanyaan mengenai informasi dapat dibuktikan kebenarannya serta informasi disajikan dengan lengkap dan rinci yaitu dengan skor masing-masing 4,52. Sehingga dapat disimpulkan pengguna meyakini bahwa informasi yang disajikan pada website *repository* perpustakaan UK Petra dapat

dipercaya karena dapat dibuktikan kebenarannya, serta informasi yang disajikan sangat detail karena mencantumkan informasi-informasi mengenai koleksi perpustakaan dengan lengkap dan rinci.

Sedangkan pada tabel 3.54 halaman III-66 terkait kekuatan variabel *information quality* pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, diketahui rata-rata skor variabel secara keseluruhan sebesar 3,87. Hal ini juga berarti skor masuk dalam kategori tinggi. Responden menilai bahwa konten informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel sudah akurat, dapat dipercaya, relevan, mudah dimengerti dan disajikan dalam format yang sesuai. Meskipun responden sudah memberikan penilaian yang baik, tetapi masih terdapat kelemahan pada kualitas informasi yang disajikan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Terbukti dari adanya beberapa indikator pada variabel *information quality* yang masuk dalam kategori sedang, yaitu indikator “informasi *up to date*” dan “informasi lengkap dan terperinci” dengan masing-masing skor 3,54 dan 3,48. Hal ini disebabkan informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya tidak selalu *up to date* dan terdapat bagian informasi yang tidak disajikan seperti lampiran skripsi. Sehingga pengguna merasa kurang puas pada indikator tersebut.

Dilihat dari rata-rata skor yang diperoleh masing-masing baik website *repository* perpustakaan UK Petra maupun Sunan Ampel Surabaya dari segi kualitas informasi, maka diketahui rata-rata skor yang diperoleh website *repository* UK Petra lebih tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata skor website *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya dengan perbandingan yaitu 4,246 : 3,87. Hal ini mengindikasikan bahwa informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra mempunyai kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan informasi pada website *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya. Pengguna menyatakan website *repository* perpustakaan UK Petra menyajikan informasi yang lebih *up to date* serta lengkap dan rinci, sehingga pengguna merasa lebih puas dengan informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra.

Merujuk penelitian (Tarigan, 2008) dimana ketiga dimensi WebQual terutama kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna, maka dapat

ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan responden telah memberikan penilaian yang baik pada variabel *information quality* yang berarti mereka sudah merasa puas dengan informasi yang disajikan pada website *repository* perpustakaan UK Petra maupun UIN Sunan Ampel Surabaya. Sebagaimana penelitian yang telah dilakukan Budi yang meneliti pengaruh kualitas web terhadap tingkat kepuasan penggunaan google scholar pada mahasiswa UNAIR, kualitas informasi menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa UNAIR dalam mengakses google scholar (Budi, 2013). Kualitas informasi telah menjadi bagian terpenting bagi kalangan akademis karena informasi sangat membantu kalangan akademis dalam mendukung berlangsungnya kegiatan penelitian maupun pembelajaran. Kualitas informasi yang disediakan suatu website juga menjadi pertimbangan bagi kalangan akademis dalam pengambilan keputusan terutama keputusan dalam menggunakan informasi terkait sebagai referensi tugas atau penelitian mereka. Sama halnya dengan informasi pada website *repository* perpustakaan perguruan tinggi yang sangat jelas ditujukan untuk kalangan akademis, maka keputusan pengguna dalam memilih informasi yang akan digunakan untuk menunjang kegiatan akademiknya juga harus berkualitas. Dimana informasi yang berkualitas harus memenuhi karakteristik-karakteristik yang meliputi akurat, dapat dipercaya, *up to date*, relevan, mudah dimengerti, detail, dan tersaji dalam format yang sesuai. Untuk itu sebagai bagian dari layanan perpustakaan, informasi pada website *repository* harus selalu ditingkatkan kualitasnya. Semakin baik kualitas informasi yang disediakan suatu website *repository* maka pengguna semakin merasa puas.

4.2.2 Service Interaction Quality

Service interaction quality diartikan sebagai pengalaman pengguna setelah menggunakan website lebih dalam yang diwujudkan dalam kepercayaan dan empati (Barnes dan Vidgen, 2003). Pada konteks ini kepercayaan dan empati akan dirasakan pengguna apabila apa yang diterima ketika berinteraksi dengan website *repository* sesuai dengan apa yang diharapkan. Jika interaksi dengan website *repository* sudah sesuai dengan harapan, maka kualitas interaksi layanan pada

website repository terkait dapat dikatakan berkualitas. Begitu pula sebaliknya, jika interaksi dengan website *repository* tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas interaksi layanan pada website *repository* terkait dapat dikatakan buruk. Kualitas interaksi layanan pada suatu website juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna website. Menurut Barnes dan Vidgen kualitas interaksi layanan terdiri dari reputasi, keamanan transaksi, keterjaminan informasi pribadi, ruang personalisasi, ruang komunitas, komunikasi dengan organisasi, serta kesesuaian layanan yang diberikan dengan yang dijanjikan.

Dari beberapa indikator pertanyaan yang ada pada variabel *service interaction quality*, responden telah memberikan penilaiannya terhadap website *repository* sesuai dengan karakteristik kualitas interaksi layanan. Menurut temuan data yang berkaitan dengan reputasi website, pada tabel 3.22 halaman III-24 diketahui sebesar 96% responden memberikan penilaian yang baik pada website *repository* perpustakaan UK Petra. Begitu pula pada tabel 3.23 halaman III-25 diketahui sebesar 81% responden juga memberikan penilaian yang baik pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Hal ini berarti responden merasa yakin bahwa kedua website *repository* perpustakaan tersebut telah memiliki reputasi yang baik. Reputasi yang baik didapatkan ketika pengguna percaya dengan apa yang diterimanya ketika berinteraksi dengan website. Selain itu responden juga menilai bahwa reputasi kedua website *repository* tersebut juga dipengaruhi oleh faktor *user-friendly*. Dimana semakin mudah akses pengguna terhadap website *repository*, maka semakin baik reputasi website *repository* tersebut.

Selanjutnya adalah indikator keamanan interaksi. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Pendit bahwa sistem keamanan pada perpustakaan digital merupakan salah satu infrastruktur yang penting untuk melindungi koleksi dari sesuatu yang dapat merusak sistem (Pendit, 2007). Untuk itu dalam menilai indikator keamanan interaksi diukur dari bebasnya interaksi dari virus dan *hacker*, serta ketersediaan *password*. Dapat dilihat pada tabel 3.24 halaman III-26 sebesar 66% responden telah memberikan penilaian yang baik. Hal ini berarti responden sudah merasa cukup aman ketika melakukan interaksi dengan website *repository*,

terutama keamanan dari serangan virus dan *hacker*. Namun masih terdapat keraguan responden pada ketersediaan sistem keamanan atau *password* pada website *repository*. Sebab penggunaan *password* hanya berlaku pada akses informasi tertentu saja. Hal ini dibenarkan oleh pernyataan salah satu responden yang ragu terhadap ketersediaan sistem keamanan atau *password*, dimana hanya pada akses jurnal sajarah yang perlu memasukkan *password*.

Pada tabel 3.25 halaman III-28 diketahui hanya sebesar 54% responden yang memberikan penilaian baik pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya terkait dengan indikator keamanan interaksi. Hal ini berarti sebagian responden merasa cukup aman ketika berinteraksi dengan website *repository*. Namun banyak pula responden yang masih ragu dan tidak setuju dengan keamanan berinteraksi dengan website *repository*, seperti terhindar dari serangan virus dan *hacker* maupun adanya sistem keamanan atau *password*. Responden yang setuju bahwa interaksi dengan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya terhindar dari virus karena selama mengakses mereka merasa aman dalam artian tidak pernah terserang virus. Disisi lain rata-rata responden ragu terhadap keamanan interaksi yang bebas dari *hacker* karena responden kurang terlalu memperhatikan masalah tersebut. Selain itu responden juga kurang mengetahui adanya *password* pada website *repository* sehingga mereka ragu terhadap ketersediaan sistem keamanan pada website *repository*.

Selanjutnya yaitu indikator keterjaminan informasi pribadi, dapat dilihat pada tabel 3.26 halaman III-30 sebesar 66% responden memberikan penilaian yang baik pada website *repository* perpustakaan UK Petra. Hal ini berarti responden sudah cukup yakin bahwa sistem keamanan pada website *repository* telah menjamin informasi pribadi mereka. Meskipun begitu juga masih ada responden yang ragu-ragu bahkan tidak yakin bahwa sistem keamanan pada website *repository* akan menjamin informasi pribadi mereka. Sedangkan pada tabel 3.27 halaman III-30, diketahui responden yang menjawab setuju dan ragu-ragu pada pertanyaan sistem keamanan website *repository* pada perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya memiliki jumlah yang sama yaitu sebesar 38%. Artinya tidak semua responden telah merasakan bahwa sistem keamanan pada website

repository perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah cukup menjamin kerahasiaan informasi pribadi mereka. Jika informasi pribadi tidak terjamin, maka hal ini juga akan berpengaruh pada kepercayaan pengguna terhadap website *repository*.

Menurut tabel 3.28 halaman III-32 diketahui hanya sebesar 52% responden yang memberikan penilaian baik terhadap indikator ketersediaan ruang personalisasi pada website *repository* UK Petra. Begitu juga pada tabel 3.29 halaman III-33 diketahui hanya sebesar 48% responden yang memberikan penilaian baik terhadap indikator ketersediaan ruang personalisasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Hal ini berarti masih banyak responden yang meragukan bahkan tidak terlalu mengetahui ketersediaan ruang personalisasi seperti ruang tanya jawab serta kolom kritik dan saran pada website *repository* UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya. Kondisi serupa juga terjadi pada indikator ketersediaan ruang komunitas. Dilihat dari tabel 3.30 halaman III-34 dapat diketahui hanya sebesar 38% responden yang memberikan penilaian baik pada website *repository* UK Petra. Rata-rata responden ragu-ragu dan tidak mengetahui ketersediaan ruang komunitas seperti grup atau fasilitas sosial media lain. Seperti hasil probing yang telah dilakukan terhadap salah satu responden, dimana mereka mengetahui adanya fasilitas sosial media yaitu *facebook* perpustakaan. Tetapi mereka tidak mengetahui lebih jauh karena tidak pernah memanfaatkannya. Begitu pula pada tabel 3.31 halaman III-35 dapat diketahui ragu-ragu menjadi jawaban yang paling mendominasi dengan persentase 48%. Sehingga dapat disimpulkan rata-rata responden ragu dengan ketersediaan grup untuk berinteraksi dengan komunitas pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Hal ini karena responden sebagian besar hanya mengakses informasi pada website *repository* saja tanpa memperhatikan fitur-fitur yang ada pada website *repository*.

Indikator berikutnya yaitu kemudahan berkomunikasi dengan organisasi. Berry dan Parasuraman (dalam Nasution, 2001) menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur dengan empati dan daya tanggap yang mencakup kemudahan komunikasi dan respon dari penyedia jasa terhadap penggunanya.

Untuk itu kemudahan komunikasi dapat dilihat dari ketersediaan kontak perpustakaan pada website *repository*. Adanya kontak perpustakaan menjadi faktor utama dalam kemudahan komunikasi karena sangat memungkinkan pengguna menghubungi pihak perpustakaan apabila membutuhkan bantuan. Disamping ketersediaan kontak perpustakaan, faktor berikutnya yang tidak kalah penting adalah adanya respon dari pihak perpustakaan ketika pengguna berusaha menghubungi. Respon dari pihak perpustakaan juga mempengaruhi kepercayaan pengguna dengan layanan yang diberikan, sehingga akan berdampak pada kualitas layanan website *repository*. Berdasarkan hasil temuan penelitian pada tabel 3.32 halaman III-36, sebesar 73% responden memberikan penilaian yang baik pada website *repository* UK Petra. Responden merasa yakin bahwa komunikasi dengan pihak perpustakaan UK Petra dapat dilakukan dengan mudah karena telah tersedia kontak perpustakaan yang dapat dihubungi responden pada website *repository*. Selain itu responden juga merasa yakin bahwa selalu ada respon dari pihak perpustakaan jika responden mencoba menghubunginya. Sedangkan pada tabel 3.33 halaman III-37 dapat diketahui bahwa hanya sebesar 51% responden yang memberikan penilaian baik pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Hal ini berarti responden merasa tidak mudah untuk melakukan komunikasi dengan pihak perpustakaan. Meskipun responden mengetahui ketersediaan kontak pihak perpustakaan pada website, tetapi responden ragu-ragu dengan adanya respon dari pihak perpustakaan jika responden berusaha menghubunginya. Sehingga responden lebih memilih menghubungi secara langsung jika memang ada sesuatu yang dibutuhkan.

Selanjutnya yaitu indikator kesesuaian layanan yang diberikan dengan yang dijanjikan. Dengan istilah lain indikator ini berkaitan dengan dimensi keandalan (*reliability*) dari Berry dan Parasuraman, yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan memuaskan seperti yang dijanjikan (Nasution, 2001). Pada tabel 3.34 halaman III-39 dapat diketahui bahwa 94% responden memberikan penilaian yang baik pada website *repository* perpustakaan UK Petra. Begitu pula pada tabel 3.35 halaman III-40, sebesar 73% responden memberikan penilaian yang baik pada website *repository* perpustakaan UIN

Sunan Ampel Surabaya. Sehingga dapat disimpulkan responden merasa yakin bahwa layanan yang diberikan dengan yang dijanjikan website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah sesuai dan telah memenuhi harapan, dalam arti layanan yang diterima terpercaya dan telah memberikan kepuasan pada mereka.

Dari keseluruhan indikator yang ada pada variabel *service interaction quality*, rata-rata responden menilai bahwa interaksi layanan yang diberikan oleh kedua website *repository* sudah cukup baik. Dapat dilihat pada tabel 3.55 halaman III-68, diketahui rata-rata skor untuk variabel *service interaction quality* pada website *repository* perpustakaan UK Petra yaitu 3,84. Dimana skor tersebut masuk dalam kategori tinggi. Hal ini berarti responden percaya bahwa interaksi layanan pada website *repository* UK Petra secara keseluruhan sudah baik. Namun disisi lain responden juga menilai bahwa website *repository* perpustakaan UK Petra masih terdapat kelemahan terutama pada indikator ketersediaan ruang personalisasi dan komunitas. Selain itu pengguna juga masih meragukan adanya sistem keamanan dan keterjaminan informasi pribadi mereka. Terbukti dari skor yang diperoleh pada indikator-indikator tersebut masih tergolong dalam kategori sedang. Terlepas dari kelemahan tersebut, responden sudah mempercayai bahwa website *repository* perpustakaan UK Petra mempunyai reputasi yang baik, interaksi yang aman karena terhindar dari virus dan *hacker*, komunikasi dengan perpustakaan yang mudah, serta layanan yang diberikan terpercaya dan memuaskan.

Berbeda dengan website *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya, rata-rata skor pada keseluruhan indikator variabel *service interaction quality* termasuk dalam kategori sedang. Dapat dilihat dari tabel 3.56 halaman III-70 diketahui rata-rata skor yaitu 3,59. Berdasarkan hasil temuan tersebut dapat diartikan responden belum merasa cukup puas dengan interaksi layanan pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, terutama dari segi keamanan interaksi, ketersediaan ruang personalisasi dan komunitas, serta adanya respon dari admin website ketika responden menghubungi pihak perpustakaan. Meskipun begitu responden percaya bahwa website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel

Surabaya telah memberikan layanan yang cukup memuaskan dan terpercaya serta memiliki reputasi yang baik.

Dilihat dari rata-rata skor yang diperoleh masing-masing baik website *repository* perpustakaan UK Petra maupun Sunan Ampel Surabaya dari segi kualitas interaksi layanan, maka diketahui rata-rata skor yang diperoleh website *repository* UK Petra lebih tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata skor website *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya yang masuk dalam kategori sedang. Perbandingan yang diperoleh yaitu 3,84 : 3,59. Hal ini mengindikasikan bahwa interaksi layanan pada website *repository* perpustakaan UK Petra mempunyai kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan interaksi layanan pada website *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya. Pengguna menyatakan ragu-ragu dengan keamanan interaksi serta ketersediaan ruang personalisasi dan ruang komunitas pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Selain itu pengguna juga masih ragu terhadap adanya respon dari admin website ketika menghubungi pihak perpustakaan, sehingga pengguna merasa kurang puas dengan interaksi layanan pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Secara keseluruhan, kedua website *repository* mempunyai kelemahan pada indikator ketersediaan ruang personalisasi dan komunitas. Sesuai dengan konsep interaksi dan interaktivitas Wagner (dalam Bude Su, et. al, 2005), maka interaksi layanan dalam suatu website sangat berkaitan dengan komunikasi. Baik komunikasi antara pengguna dengan perpustakaan maupun dengan pengguna lain. Hal yang sama juga diungkapkan Barnes dan Vidgen, dimana komunikasi dan integrasi juga diartikan sebagai kemampuan website berintegrasi dengan lingkungan eksternal maupun komunikasi dengan pengguna termasuk berhubungan dengan website lainnya, kecepatan dan keamanan komunikasi, umpan balik dan lain sebagainya (Barnes dan Vidgen, 2000). Komunikasi dalam pelayanan perpustakaan menjadi hal yang penting untuk membina hubungan baik antara pengguna dengan pihak perpustakaan maupun sesama pengguna. Penelitian terdahulu yang meneliti hubungan komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta

menyatakan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara komunikasi efektif pustakawan dan kepuasan pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota (Saputri, 2012). Jika diimplementasikan pada layanan website *repository*, komunikasi efektif tidak harus dilakukan secara tatap muka, melainkan dengan menyediakan fasilitas atau fitur untuk berkomunikasi pada website *repository*. Dengan tersedianya fasilitas-fasilitas tersebut hubungan antara pengguna dengan pihak perpustakaan maupun dengan pengguna lain akan terjalin dengan baik. Sehingga akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap pelayanan perpustakaan, khususnya website *repository* yang pada akhirnya juga mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan website *repository*.

4.2.3 Usability

Usability atau kegunaan merupakan hal-hal yang berkaitan rancangan suatu website, meliputi kemudahan mempelajari dan mengoperasikan website, kejelasan interaksi pengguna dengan website, kemudahan navigasi, kemudahan penggunaan, tampilan, desain, kompetensi dan pengalaman positif (Barnes dan Vidgen, 2003).

Dari beberapa indikator pertanyaan yang ada pada variabel *usability*, responden telah memberikan penilaiannya terhadap website *repository* sesuai dengan karakteristik rancangan website yang baik. Berdasarkan hasil temuan, variabel *usability* pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya masuk dalam kategori tinggi. Artinya baik mahasiswa UK Petra maupun UIN Sunan Ampel Surabaya menilai bahwa website *repository* perpustakaan perguruan tinggi masing-masing mudah digunakan. Terbukti dari tabel 3.36 halaman III-41 dimana sebesar 76% responden menyatakan bahwa website *repository* perpustakaan UK Petra mudah dipelajari dan dioperasikan. Begitu pula pada tabel 3.37 halaman III-43, sebesar 72% responden juga menyatakan bahwa website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mudah dipelajari dan dioperasikan. Hal ini berarti responden meyakini bahwa penempatan menu sudah membantu dalam mempelajari dan mengoperasikan kedua website *repository* tersebut. Hasil probing dengan salah satu responden

juga menunjukkan bahwa penempatan menu pada website *repository* teratur dan jelas, sehingga responden dengan sudah mengetahui fungsi dari menu tersebut. Sedangkan pada ketersediaan menu bantuan dalam mempelajari dan mengoperasikan website, hanya 58% responden baik dari UK Petra maupun UIN Sunan Ampel Surabaya yang memberikan penilaian baik dan sisanya masih ada yang ragu dan tidak setuju. Pada dasarnya menu bantuan termasuk unsur penting yang harus ada pada suatu website tak terkecuali website *repository*. Adanya menu bantuan akan memudahkan pengguna mengakses informasi dan menjelajahi halaman-halaman pada website *repository*. Didukung pula dengan pernyataan Mark (dalam Pendit, 2007) yang membuat rincian kebutuhan dalam pengembangan perpustakaan digital, dimana salah satunya yaitu terdapat panduan pemakaian. Hal ini dikarenakan tidak semua pengguna mengetahui bagaimana mencari suatu informasi pada website, sehingga diperlukan panduan pemakaian pada website *repository* untuk mengarahkan pengguna mengoperasikan website.

Terkait dengan kejelasan interaksi pada website *repository*, dapat dilihat dari tabel 3.38 halaman III-44 sebesar 71% responden memberikan penilaian yang baik pada website *repository* perpustakaan UK Petra. Begitu pula pada tabel 3.39 halaman III-45 sebesar 73% responden memberikan penilaian yang baik pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Artinya responden merasa menilai bahwa interaksi dengan kedua website *repository* tersebut sudah cukup jelas. Kejelasan interaksi ini didukung oleh beberapa faktor antara lain adanya link yang jelas dan berfungsi serta jarang terjadi kesalahan link. Dari hasil temuan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa responden sepenuhnya meyakini bahwa link-link yang ada pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya jelas dan berfungsi dengan baik. Selain itu responden juga merasa yakin jarang terjadi kesalahan link (*link error*) pada kedua website *repository* tersebut meskipun akses dilakukan diluar perpustakaan, jika pernah terjadi kesalahan kemungkinan besar disebabkan oleh koneksi internet yang buruk.

Kemudahan navigasi pada penelitian ini diukur dari kesederhanaan menu navigasi dan waktu yang dibutuhkan ketika perpindahan antar link (*loading*).

Berdasarkan hasil temuan pada tabel 3.40 halaman III-47 sebesar 90% responden menyatakan bahwa website *repository* perpustakaan UK Petra mudah dinavigasikan. Hal ini berarti responden merasa yakin bahwa menu navigasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra sederhana dan mudah dimengerti. Selain itu responden juga percaya *loading* pada halaman website tidak membutuhkan waktu yang lama. Pada tabel 3.41 halaman III-48 dapat diketahui sebesar 72% responden menyatakan bahwa website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mudah dinavigasikan. Responden percaya bahwa menu navigasi cukup sederhana dan mudah dimengerti. Perpindahan antar link pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya juga diyakini responden tidak membutuhkan waktu yang lama meski juga ada beberapa responden yang masih merasakan perpindahan antar link membutuhkan waktu yang lama. Baik responden dari UK Petra dan UIN Sunan Ampel sepakat bahwa kecepatan perpindahan antar link juga sangat dipengaruhi oleh faktor jaringan internet masing-masing pengguna.

Pada dasarnya kegunaan suatu website sangat terkait dengan mudah atau tidaknya suatu website untuk digunakan. Website yang sulit digunakan akan membuat pengguna beralih ke website yang lain. Begitu pula dengan website *repository* perpustakaan, jika website *repository* sulit digunakan maka pengguna juga akan kesulitan mengakses informasi didalamnya. Sehingga memungkinkan pengguna beralih ke website lain yang menurutnya memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi. Terkait dengan kemudahan penggunaan website *repository*, hasil temuan yang diperoleh pada tabel 3.42 halaman III-50 sebesar 73% responden menyatakan website *repository* UK Petra mudah digunakan. Hal ini mengindikasikan bahwa menu search (pencarian cepat) sangat membantu dalam mencari informasi yang ada pada website *repository*. Seperti hasil probing yang telah dilakukan pada salah satu responden, dimana ketika responden mengetikkan kata kunci tertentu maka langsung muncul hasil pencarian yang sesuai dengan kata kunci tersebut. Namun disisi lain responden masih merasa kesulitan ketika ingin mendownload koleksi yang ada pada website *repository* perpustakaan UK Petra. Hal ini disebabkan karena responden tidak mengetahui

bagaimana cara mendownload pada halaman website *repository*. Pada tabel 3.43 halaman III-51, sebesar 77% responden menyatakan bahwa website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mudah digunakan. Responden merasa yakin download pada halaman website *repository* dapat dilakukan dengan mudah karena hanya dengan mengklik link download koleksi otomatis sudah terdownload. Begitu pula pada menu search (pencarian cepat), dimana responden merasa terbantu dalam mencari informasi yang diinginkan. Tetapi masih ada pula responden yang merasa bahwa menu tersebut kurang membantunya dalam mencari informasi. Hal ini dikarenakan ketika responden mengetikkan kata kunci tertentu hasil penelusuran yang muncul bahasannya meluas dan kurang spesifik.

Suatu website harus memenuhi tampilan yang baik (*aesthetics and image*) untuk memberi kenyamanan pengguna dalam pengaksesan fasilitas digital (Pendit, 2007). Tampilan website *repository* diukur dengan komposisi warna yang digunakan, kelengkapan menu, jenis huruf yang digunakan, serta ketersediaan grafis atau animasi pada website *repository*. Jika warna yang digunakan menarik, tampilan menu lengkap, huruf mudah dibaca serta terdapat grafis yang menarik maka pengguna akan merasa nyaman ketika mengakses website *repository*. Pada tabel 3.44 halaman III-53, diketahui sebesar 73,5% responden memberikan penilaian yang baik pada tampilan website *repository* perpustakaan UK Petra. Tampilan yang baik disini dalam artian mempunyai komposisi warna yang menarik karena warna tidak terlalu mencolok sehingga nyaman ketika dipandang, tampilan menu yang lengkap, dan jenis huruf yang mudah dibaca. Namun disisi lain responden masih ragu-ragu dengan adanya grafis atau animasi yang menarik pada website *repository*. Pada tabel 3.45 halaman III-55, dapat diketahui sebesar 63% responden menyatakan tampilan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel sudah cukup baik. Responden merasa bahwa jenis huruf yang digunakan standar sehingga mudah dibaca dan tampilan menu juga dirasa cukup lengkap. Komposisi warna juga dirasa cukup menarik, meskipun masih ada responden yang merasa warna yang digunakan terlalu polos. Sedangkan untuk grafis atau animasi responden merasa bahwa pada website *repository* kurang terdapat grafis atau animasi yang menarik.

Menurut tabel 3.46 halaman III-57 sebesar 86% responden memberikan penilaian yang baik terkait dengan desain pada website *repository* perpustakaan UK Petra. Hal ini berarti responden percaya bahwa desain website *repository* cukup menarik dan sudah sesuai dengan jenis website. Pada tabel 3.47 halaman III-58 diketahui sebesar 68% responden memberikan penilaian yang baik terkait dengan desain pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Responden merasa bahwa desain website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah sesuai dengan jenis website. Akan tetapi sebagian besar responden masih merasa bahwa desain website *repository* kurang menarik. Hakikatnya sebuah desain pada website merupakan identitas yang mencerminkan tujuan dari suatu website. Sebagaimana desain website untuk pendidikan akan berbeda dengan desain website untuk hiburan. Hasil temuan pada indikator ini yang menyatakan desain website *repository* sudah sesuai dengan jenis website sejalan dengan Barnes dan Vidgen (2003), dimana desain website harus sesuai dengan jenis website tersebut.

Dalam bidang pendidikan, kompetensi website sangat diperlukan agar pengguna percaya bahwa website dapat memberikan pengetahuan sesuai dengan apa yang dibutuhkannya. Hasil temuan menyatakan sebesar 94% responden memberikan penilaian yang baik terkait dengan kompetensi website *repository* perpustakaan UK Petra seperti pada tabel 3.48 halaman III-59. Hal ini berarti responden merasa percaya dan yakin bahwa koleksi yang ada sudah cukup lengkap dan sudah mencakup bidang yang ditekuninya, sehingga website *repository* dirasa telah banyak memberi pengetahuan sesuai bidang yang ditekuninya. Begitu pula pada tabel 3.49 halaman III-60, sebesar 84% responden memberikan penilaian yang baik pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Rata-rata responden merasa bahwa website *repository* sudah banyak memberikan pengetahuan, dimana jika responden menginginkan koleksi yang sesuai dengan bidangnya maka dapat langsung dicari sesuai dengan jurusan responden.

Rancangan website yang baik pastinya akan memberikan pengalaman dan kesan yang positif bagi penggunanya. Begitu pula rancangan website *repository*

pada perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya, semakin baik rancangan website *repository* maka semakin banyak pengalaman positif yang didapatkan pengguna setelah mengakses website *repository*. Terbukti dari tabel 3.50 halaman III-61 sebesar 98% responden memberikan penilaian yang baik pada website *repository* perpustakaan UK Petra. Hal ini mengindikasikan banyak pengalaman positif yang didapatkan dari kegiatan mengakses website *repository*. Diantaranya responden sudah merasa puas dengan rancangan website *repository*. Jika sudah merasa puas, maka ada keinginan responden untuk kembali mengunjungi website *repository*. Disamping website *repository* memang menjadi kebutuhan penting bagi responden untuk menunjang kegiatan akademiknya, salah satu alasan responden ingin kembali mengunjungi website *repository* perpustakaan UK Petra adalah karena kemudahan penggunaannya. Sehingga dapat disimpulkan dengan kemudahan penggunaan tersebut responden merasa terbantu dalam mengakses koleksi yang dibutuhkannya. Kondisi yang sama juga dirasakan pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Terbukti dari tabel 3.51 halaman III-62, sebesar 84% responden merasa mendapatkan banyak pengalaman positif ketika mengakses website *repository*. Responden juga sudah merasa cukup puas dengan rancangan website *repository*, sehingga mereka ingin kembali mengunjungi website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dengan alasan informasi bisa diakses secara *fullex*t dan downloadnya yang mudah dilakukan.

Dari keseluruhan indikator yang ada pada variabel *usability*, rata-rata responden menilai bahwa rancangan kedua website *repository* sudah baik. Dapat dilihat pada tabel 3.57 halaman III-72 terkait kekuatan variabel *usability*, rata-rata skor secara keseluruhan pada website *repository* perpustakaan UK Petra yaitu 3,98. Skor tersebut termasuk dalam kategori tinggi, sehingga diyakini rancangan website *repository* perpustakaan UK Petra dapat meningkatkan kegunaannya. Akan tetapi responden juga menilai masih terdapat beberapa kelemahan, diantaranya yaitu tidak tersedianya menu bantuan, link yang terkadang *error*, download yang tidak mudah, serta kurangnya grafis atau animasi menarik pada website *repository*. Namun diluar kelemahan tersebut, responden percaya bahwa

website *repository* perpustakaan UK Petra mudah dipelajari dan dioperasikan, tersedia link yang jelas, navigasi yang mudah, menu search yang membantu mencari informasi, tampilan dan desain yang menarik, serta website *repository* memberikan pengalaman positif bagi responden.

Sedangkan pada tabel 3.58 halaman III-74 terkait kekuatan variabel *usability* pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, diketahui rata-rata skor variabel secara keseluruhan sebesar 3,74. Skor tersebut termasuk dalam kategori tinggi. Responden sudah merasa puas dengan rancangan website *repository*, salah satunya yaitu karena faktor kemudahan penggunaan. Disisi lain responden juga menilai bahwa website *repository* masih mempunyai kelemahan, diantaranya yaitu tidak adanya menu bantuan, link yang terkadang *error*, *loading* yang lama, serta tampilan website yang kurang menarik. Meskipun begitu secara keseluruhan responden merasa website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mudah digunakan dan memberikan pengalaman positif bagi responden.

Dilihat dari rata-rata skor yang diperoleh masing-masing baik website *repository* perpustakaan UK Petra maupun Sunan Ampel Surabaya dari segi kegunaan, maka diketahui rata-rata skor yang diperoleh website *repository* UK Petra lebih tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata skor website *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya dengan perbandingan yaitu 3,98 : 3,74. Hal ini mengindikasikan bahwa rancangan website *repository* perpustakaan UK Petra mempunyai kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan rancangan website *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya. Pengguna merasa website *repository* perpustakaan UK Petra mudah dipelajari dan dioperasikan, tersedia link yang jelas, navigasi yang mudah, menu search yang membantu mencari informasi, tampilan dan desain yang menarik, serta website *repository* memberikan pengalaman positif bagi pengguna. Sehingga pengguna menilai kegunaan website *repository* perpustakaan UK Petra lebih tinggi.

Merujuk pada pengertian *usability* atau kegunaan menurut Pendit yaitu nilai-nilai yang ditentukan pengguna berdasarkan pengalamannya menggunakan website, termasuk seberapa jauh website mampu memberi solusi informasi untuk

pengguna dengan tepat (Pendit, 2008). Maka inti dari kegunaan adalah bagaimana website dapat memberikan kemudahan akses bagi pengguna. Tingginya variabel *usability* pada kedua website *repository* selaras dengan penelitian yang berjudul “Analisis *Usability* Website *Repository* Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya (Studi deskriptif tentang *usability* website *repository* Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya berdasarkan evaluasi heuristik)” (Putra, 2014). Hasil penelitian tersebut menyatakan website *repository* perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya tidak mempunyai masalah dalam kegunaannya dimana skor rata-rata termasuk tinggi yaitu 3,51. Kategori tinggi disini mempunyai arti bahwa website *repository* perpustakaan ITS dapat digunakan dengan mudah. Semakin mudah suatu website digunakan, maka semakin tinggi nilai kegunaannya. Sama halnya dengan website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya, penggunaannya yang mudah dipercayai dapat membantu penggunanya mengakses informasi didalamnya dengan lebih cepat dan mudah. Hal ini dapat dilihat pada indikator menu search (pencarian cepat) pada kedua website *repository* tersebut yang diyakini membantu pengguna menemukan informasi yang dibutuhkannya dengan mudah, meskipun tidak semua pengguna telah merasakannya.

4.2.4 WebQual Secara Keseluruhan

Berdasarkan analisis secara keseluruhan, tiga dimensi WebQual yang meliputi *information quality*, *service interaction quality*, dan *usability* telah menjadi bagian yang tak dapat dipisahkan dalam pengukuran kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya. Dapat dilihat pada tabel 3.59 halaman III-76, diketahui rata-rata skor dari hasil penjumlahan dan pembagian skor tiap variabel untuk website *repository* perpustakaan UK Petra sebesar 4,022. Skor ini termasuk dalam kategori tinggi. Sehingga responden menilai bahwa informasi, interaksi layanan dan kegunaan website *repository* perpustakaan UK Petra sudah mempunyai kualitas yang baik. Urutan dimensi yang paling menonjol dalam menggambarkan kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra yaitu *information quality* dengan skor 4,246. Kemudian

disusul dengan *usability* dengan skor 3,98 dan terakhir yaitu *service interaction quality* dengan skor 3,84.

Sedangkan untuk website *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya, dapat dilihat pada tabel 3.60 halaman III-76 rata-rata skor dari hasil penjumlahan dan pembagian skor tiap variabel sebesar 3,73. Skor tersebut juga masuk dalam kategori tinggi. Meskipun secara keseluruhan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mempunyai kualitas yang baik, akan tetapi masih terdapat kelemahan dari segi interaksi layanan. Dimana diantara tiga dimensi tersebut skor untuk kualitas interaksi layanan mempunyai skor paling rendah yaitu 3,59 yang berarti masuk dalam kategori sedang. Terlepas dari itu, pengguna telah menilai bahwa informasi dan kegunaan website sudah mempunyai kualitas yang baik.

Dilihat dari keseluruhan indikator yang ada pada dimensi WebQual, dapat disimpulkan dari hasil temuan bahwa baik website *repository* perpustakaan UK Petra maupun UIN Sunan Ampel Surabaya telah memiliki kualitas yang baik. Meskipun kedua website *repository* sama-sama mempunyai kualitas yang baik, rata-rata skor yang diperoleh website *repository* UK Petra lebih tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata skor website *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya dengan perbandingan yaitu 4,022 : 3,73. Hal ini mengindikasikan bahwa website *repository* perpustakaan UK Petra mempunyai kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan website *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya, baik dari segi kualitas informasi, interaksi layanan, maupun kegunaan.

Kualitas yang telah dinyatakan baik tidak selalu bebas dari permasalahan-permasalahan tertentu. Permasalahan yang dihadapi website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya sama-sama terletak pada lemahnya interaksi layanan, dimana dimensi tersebut mempunyai skor paling rendah dibanding dimensi lainnya. Jika dihubungkan dengan Pendekatan WebQual, kualitas website *repository* tidak hanya dilihat dari aspek informasi dan kegunaan saja, tetapi juga dari aspek interaksi layanannya. Untuk itu antara ketiga aspek tersebut haruslah seimbang, sehingga website *repository* benar-benar dapat dikatakan berkualitas. Dengan hasil tersebut diharapkan perpustakaan UK Petra

dan UIN Sunan Ampel Surabaya dapat memperbaiki kualitas interaksi layanan pada website *repository* dengan mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan interaksi layanan seperti meningkatkan sistem keamanan maupun memberikan fasilitas-fasilitas untuk memudahkan komunikasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran serta menjelaskan perbedaan mengenai kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra (dewey.petra.ac.id) serta website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya (digilib.uinsby.ac.id) dengan pendekatan WebQual, dimana pendekatan ini digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna dilihat dari dimensi *information quality*, *service interaction quality*, dan *usability*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan hasil temuan penelitian yaitu secara keseluruhan baik website *repository* perpustakaan UK Petra maupun website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mempunyai kualitas yang baik. Dapat dilihat dari rata-rata skor yang termasuk dalam kategori tinggi, yaitu 4,022 pada website *repository* perpustakaan UK Petra dan 3,73 pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Hal ini mengindikasikan kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra lebih baik jika dibandingkan dengan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Sedangkan penilaian pengguna pada setiap dimensi dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Information Quality*

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui penilaian pengguna terhadap dimensi *information quality* pada website *repository* perpustakaan UK Petra mempunyai rata-rata skor sebesar 4,246. Skor tersebut termasuk dalam kategori tinggi. Sehingga dapat diartikan pengguna menilai bahwa konten informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra mempunyai kualitas yang baik. Pengguna percaya bahwa informasi yang ada pada website *repository* sudah akurat, terpercaya, *up to date*, relevan, mudah dipahami, detail, serta disajikan dalam format yang sesuai. Skor tertinggi berada pada indikator pertanyaan mengenai informasi dapat dibuktikan kebenarannya serta informasi disajikan dengan lengkap dan rinci. Hal ini

berarti pengguna telah meyakini bahwa informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra benar-benar dapat dipercaya dan disajikan dengan sangat detail.

Sedangkan penilaian pengguna terhadap dimensi *information quality* pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mempunyai rata-rata skor sebesar 3,87 yang juga termasuk dalam kategori tinggi. Meskipun masuk dalam kategori tinggi, tetapi pengguna belum merasakan bahwa informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya *up to date* serta lengkap dan rinci jika dilihat dari skor pada indikator tersebut yang masuk dalam kategori sedang. Terlepas dari kekurangan tersebut pengguna meyakini bahwa informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah akurat, dapat dipercaya, relevan, mudah dimengerti dan disajikan dalam format yang sesuai.

Dari perolehan rata-rata skor masing-masing website *repository*, maka dapat disimpulkan bahwa informasi pada website *repository* perpustakaan UK Petra mempunyai kualitas yang lebih baik dari informasi pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Hal ini dikarenakan pengguna merasa informasi yang disajikan website *repository* perpustakaan UK Petra lebih *up to date* serta lengkap dan rinci jika dibandingkan dengan informasi pada website *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya.

2. *Service Interaction Quality*

Penilaian pengguna terhadap dimensi *service interaction quality* pada website *repository* perpustakaan UK Petra mempunyai rata-rata skor sebesar 3,84, dimana skor tersebut termasuk dalam kategori tinggi. Pengguna menilai bahwa kualitas interaksi layanan pada website *repository* perpustakaan UK Petra Surabaya sudah baik. Mulai dari reputasi website *repository* yang baik, interaksi yang aman dari virus dan *hacker*, layanan yang terpercaya dan memuaskan, serta komunikasi dengan pihak perpustakaan yang mudah. Tetapi pengguna masih merasa ragu terhadap ketersediaan *password*, ruang personalisasi dan ruang komunitas, serta

keterjaminan informasi pribadi mereka pada website *repository* perpustakaan UK Petra. Hal ini terlihat dari skor pada indikator tersebut yang termasuk dalam kategori sedang.

Sedangkan penilaian pengguna terhadap dimensi *service interaction quality* pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mempunyai rata-rata skor sebesar 3,59. Skor tersebut termasuk dalam kategori sedang. Artinya pengguna belum merasa puas dengan interaksi layanan pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Banyak pengguna yang masih merasa ragu dengan interaksi layanan pada website *repository*, terutama pada keamanan interaksi, ketersediaan ruang personalisasi dan komunitas, serta adanya respon dari admin website ketika pengguna menghubungi. Namun disisi lain pengguna yakin bahwa website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya telah memberikan layanan yang cukup memuaskan dan terpercaya serta memiliki reputasi yang baik.

Dari perolehan rata-rata skor masing-masing website *repository*, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas interaksi layanan pada website *repository* perpustakaan UK Petra lebih baik dari website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yang masuk dalam kategori sedang. Hal ini dikarenakan pengguna merasa ragu dengan keamanan interaksi maupun ketersediaan ruang personalisasi dan ruang komunitas pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Selain itu pengguna juga merasa ragu terhadap adanya respon dari admin website ketika pengguna mencoba menghubungi pihak perpustakaan.

3. *Usability*

Penilaian pengguna terhadap dimensi *usability* pada website *repository* perpustakaan UK Petra termasuk dalam kategori tinggi dengan rata-rata skor sebesar 3,98. Hal ini berarti pengguna menilai bahwa rancangan website *repository* perpustakaan UK Petra sudah baik sehingga meningkatkan kegunaan website. Pengguna meyakini bahwa website *repository* perpustakaan UK Petra mudah dipelajari dan dioperasikan, tersedia link

yang jelas, navigasi yang mudah, menu search yang membantu mencari informasi, tampilan dan desain yang menarik, serta website *repository* memberikan pengalaman positif. Akan tetapi pengguna juga menilai bahwa website *repository* perpustakaan UK Petra masih terdapat kelemahan pada beberapa indikator *usability* antara lain tidak tersedianya menu bantuan, link yang terkadang *error*, download yang dirasa sulit untuk dilakukan, dan kurang terdapat grafis atau animasi pada website *repository*.

Sedangkan penilaian pengguna terhadap dimensi *usability* pada website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya juga termasuk dalam kategori tinggi dengan rata-rata skor sebesar 3,74. Artinya pengguna puas dengan tampilan dan desain website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel. Selain itu pengguna juga merasa bahwa website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya mudah digunakan dan memberikan pengalaman yang positif. Kelemahannya terletak pada tidak adanya menu bantuan, link yang *error*, *loading* yang lama, komposisi warna yang kurang menarik, menu yang dirasa belum lengkap, serta kurang terdapat grafis atau animasi pada website *repository*.

Dari perolehan rata-rata skor masing-masing website *repository*, maka dapat disimpulkan bahwa nilai kegunaan website *repository* perpustakaan UK Petra lebih tinggi jika dibandingkan dengan website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Hal ini dikarenakan pengguna merasa website *repository* perpustakaan UK Petra mudah dipelajari dan dioperasikan, tersedia link yang jelas, navigasi yang mudah, menu search yang membantu mencari informasi, tampilan dan desain yang menarik, serta website *repository* memberikan pengalaman positif bagi pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas website *repository* perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya, maka peneliti memiliki saran sebagai berikut :

1. Secara umum dari hasil penelitian, masih banyak pengguna yang belum mengetahui seluk beluk dari website *repository* meskipun sering mengaksesnya. Maka, baik pihak perpustakaan UK Petra maupun UIN Sunan Ampel Surabaya perlu memberikan sosialisasi pada mahasiswa terkait pentingnya website *repository*, bagaimana cara penggunaan website *repository* terutama cara upload dan download koleksi, serta fasilitas dan manfaat apa saja yang bisa didapatkan dari kegiatan mengakses website *repository*. Dengan begitu, pengguna tidak hanya sekedar mengakses tetapi juga dapat memanfaatkan website *repository* secara lebih optimal.
2. Dari segi kualitas informasi, sebaiknya website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya menyajikan informasi atau koleksi lebih lengkap dan rinci serta *up to date* mengingat skor yang diperoleh pada indikator tersebut masuk dalam kategori sedang.
3. Dari segi kualitas interaksi layanan, website *repository* perpustakaan UK Petra perlu meningkatkan fungsi ruang personalisasi dan komunitas yang sudah tersedia, seperti ruang tanya jawab, kolom kritik dan saran, dan grup atau sosial media untuk saling berinteraksi. Hal ini dikarenakan banyak pengguna yang tidak mengetahui ketersediaan ruang personalisasi dan komunitas meskipun sudah tersedia pada *repository*. Sedangkan untuk website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya perlu menambahkan ruang personalisasi dan komunitas pada *repository* untuk meningkatkan kualitas layanannya. Bagi admin website *repository* UIN Sunan Ampel Surabaya diharapkan lebih aktif berkomunikasi dengan pengguna serta tanggap dalam memberikan respon jika ada pengguna yang berusaha menghubungi pihak perpustakaan.
4. Dari segi kegunaan, secara umum kedua website *repository* perlu menyediakan menu bantuan penggunaan, untuk memudahkan pengguna mengakses informasi pada website *repository*. Selain itu juga perlu merubah tampilan seperti memberikan warna dan grafis yang menarik agar pengguna tidak bosan dan lebih nyaman ketika mengakses website *repository*. Secara khusus, bagi website *repository* perpustakaan UK Petra perlu memberikan

kemudahan dalam mendownload koleksi karena masih ada pengguna yang merasa kesulitan ketika mendownload koleksi. Sedangkan bagi website *repository* perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya perlu memperbaiki sistem pengindeksannya agar hasil pencarian pada menu search lebih spesifik.

Daftar Pustaka

- Antara News. 4 April 2013. *Perpustakaan Universitas Petra Terima Akreditasi "A"*. [Diakses 31 Maret 2016].
<http://www.antarajatim.com/lihat/berita/107592/perpustakaan-universitas-petra-terima-akreditasi-a>
- Anwariningsih, Sri Huning. *Multi Faktor Kualitas Website*. [Diakses 26 Januari 2016].
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=130655&val=5244>.
- Barnes, Stuart dan Richard Vidgen. (2000). WebQual: An Exploration of Web-site Quality. *ECIS 2000 Proceedings*. Paper 74. [Diakses 26 Januari 2016].
<http://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1050&context=ecis2000>
- Barnes, Stuart dan Richard Vidgen. (2002). An Integrative Approach to the Assessment of E-Commerce Quality. *Journal of Electronic Commerce Research*, 3(3). [Diakses 26 Januari 2016].
<http://web.csulb.edu/journals/jecr/issues/20023/paper2.pdf>.
- Barnes, Stuart dan Richard Vidgen. (2003). Measuring Web Site Quality Improvements: A Case Study of the Forum on Strategic Management Knowledge Exchange. *Industrial Management & Data Systems*, 103(5) 297-309. [Diakses 26 Januari 2016].
<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02635570310477352>.
- Bude Su, et. al. (2005). The Importance of Interaction in Web-Based Education: A Program-level Case Study of Online MBA Courses. *Journal of Interactive Online Learning*, 4(1). [Diakses 19 Februari 2016].
<http://www.ncolr.org/jiol/issues/pdf/4.1.1.pdf>.
- Budi, Risyad Fauziansyah. (2013). *Pengaruh Kualitas Web Terhadap Tingkat Kepuasan Penggunaan Google Scholar (Studi Pada Mahasiswa Unair Sebagai Penunjang Kegiatan Akademis)*. Skripsi. Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Surabaya.

- Fatmawati, Endang. (2013). *Matabaru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL™*. Jakarta : Sagung Seto.
- Jogiyanto, HM. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta : ANDI.
- Kadir, Abdul. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : ANDI.
- Khusnin, Nur. (2012). *Analisis Kualitas Situs Web Perpustakaan Universitas Airlangga (Studi Deskriptif tentang Persepsi Kualitas Situs Web Perpustakaan Universitas Airlangga Menggunakan Instrumen WebQual 4.0)*. Skripsi. Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Surabaya.
- Kominfo Jatim. 6 Oktober 2015. *Terakreditasi A, Perpustakaan Uinsa Tetap Komitmen Tingkatkan Kualitas Layanan*. [Diakses 31 Maret 2016].
<http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/terakreditasi-a-perpustakaan-uinsa-tetap-komitmen-tingkatkan-kualitas-layanan>
- Nasution, MN. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Parker, et. al. (2006). An evaluation of Information quality frameworks for the World Wide Web. In, *8th Annual Conference on WWW Applications, Bloemfontein, Free State Province, South Africa, 08 - 06 Sep 2006*. [Diakses 31 Mei 2016]. <http://eprints.soton.ac.uk/262908/>
- Pendit, Putu Laxman. (2007). *Perpustakaan Digital : Perspektif Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto.
- Pendit, Putu Laxman. (2008). *Perpustakaan Digital dari A sampai Z*. Jakarta : Cita Karya Karsa Mandiri.
- Putra, Heru Raharja Catur. (2014). *Analisis Usability Website Repository Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya (Studi deskriptif tentang usability website repository Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya berdasarkan evaluasi heuristik)*. Skripsi. Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Surabaya.

- Rumaniati, Anugrah Rizki. (2014). *Kualitas Layanan Digital Library UIN Maliki (Studi Deskriptif Tentang Kualitas Layanan Digital Library pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang)*. Skripsi. Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Surabaya.
- Saputri, Deni Mei. (2012). *Hubungan Komunikasi Efektif Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Yogyakarta*. Skripsi. Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Yogyakarta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Supriyanto, Wahyu dan Ahmad Muhsin. (2008). *Teknologi Informasi Perpustakaan : Strategi Perancangan Perpustakaan Digital*. Yogyakarta : Kanisius.
- Suyanto, Bagong dan Sutinah. (2011). *Metode Penelitian Sosial : Berbagai Alternatif Pendekatan*. Ed. Rev. Jakarta : Prenada Media Group.
- Tarigan, Josua. (2008). User Satisfaction Using Webqual Instrument: A Research on Stock Exchange of Thailand (SET). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, Vol. 10, No. 1, Mei 2008: 34-47. [Diakses 23 Mei 2016].
<http://puslit2.petra.ac.id/gudangpaper/files/1829.pdf>

Lampiran 1

No. Responden

**DEPARTEMEN INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA**



KUESIONER

Responden yang terhormat,

Dalam rangka penyusunan skripsi saya yang berjudul “**Evaluasi Website Repository Perpustakaan Perguruan Tinggi di Surabaya (Studi Deskriptif tentang Kualitas Website Repository Perpustakaan UK Petra dan UIN Sunan Ampel Surabaya Berdasarkan Pendekatan WebQual)**” maka saya bermaksud mengajukan kuesioner untuk mendukung penelitian ini. Saya harap anda bersedia meluangkan waktu untuk menjawab beberapa pertanyaan dalam kuesioner ini. Kuesioner ini nantinya akan digunakan untuk memenuhi tujuan penyusunan skripsi sebagai prasyarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Informasi dan Perpustakaan. atas bantuan yang anda berikan, saya mengucapkan terima kasih.

Laovi Aditya Y.H.

Mahasiswa S1 Ilmu Informasi dan Perpustakaan

I. Identitas Responden

Nama :
Alamat :
No. HP / email :

II. Karakteristik Responden

- 1) Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
- 2) Usia : 1. ≤ 19 th 2. 20 th 3. 21 th 4. 22 th 5. ≥ 23 th
- 3) Asal Universitas : 1. UK Petra 2. UIN Sunan Ampel Surabaya
- 4) Semester : 1. 2 2. 4 3. 6 4. 8 5. ≥ 10
- 5) Intensitas dalam mengakses website repository perpustakaan perguruan tinggi anda dalam satu minggu :
1. 1-2 kali 2. 3-4 kali 3. 5-6 kali 4. Setiap hari

- 6) Berapa waktu yang anda butuhkan untuk mengakses website repository perpustakaan perguruan tinggi anda?
 1. ≤ 1 jam/hari 2. 1-2 jam/hari 3. 3-4 jam/hari 4. > 4 jam/hari
- 7) Alasan anda mengakses website repository milik perpustakaan perguruan tinggi anda :
 1. Mencari koleksi terbaru perpustakaan
 2. Mencari isu-isu penelitian terbaru
 3. Mencari referensi tugas/penelitian
 4. Lainnya (sebutkan).....

III. Instrumen WebQual 4.0 untuk Mengukur Kualitas Website Repository Perpustakaan

Isilah pernyataan berikut dengan memberi tanda (\checkmark) sesuai dengan penilaian anda terhadap website repository perpustakaan perguruan tinggi anda.

Keterangan :

SS : Sangat Setuju, S : Setuju, R : Ragu-ragu, TS : Tidak Setuju, STS : Sangat Tidak Setuju

Dimensi Kualitas Informasi (*Informaton Quality*)

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)
Keakuratan informasi						
1.	Konten informasi yang disajikan website repository perpustakaan perguruan tinggi anda bebas dari kesalahan					
2.	Konten informasi yang disajikan website repository perpustakaan perguruan tinggi anda sudah tepat					
Kepercayaan informasi						
3.	Konten informasi yang disajikan website repository perpustakaan perguruan tinggi anda dapat dibuktikan kebenarannya					
4.	Terdapat sumber yang jelas pada konten informasi yang disajikan website repository perpustakaan perguruan tinggi anda					
Ketepatan waktu informasi						
5.	Informasi yang disajikan website repository perpustakaan perguruan tinggi anda sangat up to date					
Kerelevanan informasi						

6.	Informasi yang disajikan website repository perpustakaan perguruan tinggi anda sudah sesuai dengan apa yang anda butuhkan					
7.	Informasi yang disajikan website repository perpustakaan perguruan tinggi anda sangat memberikan manfaat bagi anda					
Kemudahan informasi untuk dimengerti						
8.	Konten informasi pada website repository perpustakaan perguruan tinggi anda menggunakan kalimat/frasa yang jelas					
Kedetailan informasi						
9.	Informasi pada website repository perpustakaan perguruan tinggi anda disajikan secara lengkap hingga bagian yang terperinci					
Kesesuaian format informasi						
10.	Struktur penulisan konten informasi pada website repository perpustakaan perguruan tinggi anda disajikan dalam format yang sesuai.					

Dimensi Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*)

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)
Reputasi website						
1.	Website repository perpustakaan perguruan tinggi anda mempunyai reputasi yang baik					
2.	Website repository perpustakaan perguruan tinggi anda sangat <i>user friendly</i>					
Keamanan interaksi						
3.	Interaksi dengan website repository perpustakaan perguruan tinggi anda terhindar dari virus					
4.	Interaksi dengan website repository perpustakaan perguruan tinggi anda terhindar dari hacker					
5.	Terdapat sistem keamanan (password) pada website repository perpustakaan perguruan tinggi anda					
Keterjaminan informasi pribadi						
6.	Sistem keamanan (password) pada website					

	repository perpustakaan perguruan tinggi anda sangat menjamin kerahasiaan data pribadi pengguna					
Ketersediaan ruang personalisasi pada website						
7.	Terdapat ruang tanya jawab untuk pengguna pada website repository perpustakaan perguruan tinggi anda					
8.	Terdapat kesempatan bagi pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap perbaikan website repository perpustakaan perguruan tinggi anda					
Ketersediaan ruang komunitas pada website						
9.	Tersedia ruang untuk interaksi komunitas pada website repository perpustakaan perguruan tinggi anda seperti adanya grup facebook, dan lain-lain.					
Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi						
10.	Tersedia contact person pihak perpustakaan yang dapat dihubungi pada website repository perpustakaan perguruan tinggi anda					
11.	Terdapat respon ketika anda menghubungi admin website repository perpustakaan perguruan tinggi anda					
Kesesuaian layanan yang diberikan dengan yang dijanjikan						
12.	Layanan yang anda terima dari website repository perpustakaan perguruan tinggi terpercaya					
13.	Layanan yang anda terima dari website repository perpustakaan perguruan tinggi memuaskan					

Dimensi Kegunaan (*Usability*)

No.	Pernyataan	STS (1)	TS (2)	R (3)	S (4)	SS (5)
Kemudahan mempelajari dan mengoperasikan website						
1.	Penempatan menu memudahkan anda dalam mempelajari dan mengoperasikan website repository perpustakaan perguruan tinggi					
2.	Terdapat menu bantuan untuk pengguna dalam					

	mempelajari dan mengoperasikan website repository perpustakaan perguruan tinggi anda					
Kejelasan interaksi pengguna dengan website						
3.	Tersedia link yang jelas pada website repository perpustakaan perguruan tinggi anda					
4.	Jarang terjadi kesalahan link (link error) pada website repository perpustakaan perguruan tinggi anda					
Kemudahan navigasi						
5.	Menu navigasi pada website repository perpustakaan perguruan tinggi anda simpel dan mudah dimengerti					
6.	Perpindahan antar link di website repository perpustakaan perguruan tinggi anda tidak membutuhkan waktu yang lama					
Kemudahan penggunaan						
7.	Menu search (pencarian cepat) memudahkan anda dalam mencari informasi di website repository perpustakaan perguruan tinggi					
8.	Download pada halaman website repository perpustakaan perguruan tinggi anda dapat dilakukan dengan mudah					
Tampilan website						
9.	Komposisi warna pada website repository perpustakaan perguruan tinggi anda menarik					
10.	Tampilan menu pada website repository perpustakaan perguruan tinggi anda sudah lengkap					
11.	Jenis huruf yang digunakan pada website repository perpustakaan perguruan tinggi anda mudah dibaca					
12.	Terdapat grafis/animasi menarik pada website repository perpustakaan perguruan tinggi anda					
Desain website						
13.	Desain website repository perpustakaan perguruan tinggi anda menarik					
14.	Desain website repository perpustakaan perguruan tinggi anda sudah sesuai dengan jenis website					

Kompetensi website						
15.	Website repository perpustakaan perguruan tinggi anda memberikan pengetahuan tentang bidang yang anda tekuni					
Pengalaman positif						
16.	Anda puas dengan rancangan website repository perpustakaan perguruan tinggi					
17.	Anda ingin mengunjungi kembali website repository perpustakaan perguruan tinggi					

TERIMA KASIH



PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA

JL. SIWALANKERTO 121-131, SURABAYA 60236
TELP. : (031) 2983212
FAX : (031) 8436418
E-MAIL : library@petra.ac.id
Homepage Internet : <http://library.petra.ac.id>

No : 054/PUST/UKP/2016
Hal : Permohonan Izin Penelitian

18 Mei 2016

Kepada Yth : Dekan Fakultas Ilmu Informasi & Perpustakaan
Universitas Airlangga
Jl. Dharmawangsa Dalam Kampus B
Surabaya

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan penelitian mahasiswa UNAIR Jurusan Ilmu Informasi & Perpustakaan yang bernama Laovi Aditya Yunita Hadi (071211631105) yang mengajukan penelitian, dengan ini kami tidak keberatan menerima yang bersangkutan untuk melakukan penelitian di Perpustakaan UK Petra.

Demikian pemberitahuan kami, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.



Kepala Perpustakaan,

Dan Wulandari, S.IIP.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

Nomor : Un.07/1/PP.00.9/0068/P/2016 Surabaya, Mei 2016
Lamp. : -
Perihal : Ijin Penelitian

Kepada Yth.
Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga Surabaya
Kampus B Darmawangsa Dalam
Surabaya 60286
di Surabaya

Assalamu'alaikum wr. wb.

Sehubungan dengan surat permohonan Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga Surabaya nomor 1060/UN3.1.7/PPd/2016, tanggal 24 Maret 2016, maka bersama ini kami sampaikan bahwa kami mendukung sepenuhnya proses penelitian bidang kepustakawanan. Untuk itu kami memberikan ijin dan kesempatan seluas-luasnya kepada saudara:

Nama : Laovi Aditya Yunita Hadi
Nomor Induk : 071211631105
Jenjang : Strata 1 (S1)
Program Studi : Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Judul Sekripsi : Evaluasi Website Repository Perguruan Tinggi di Surabaya

untuk melaksanakan penelitian yang dimaksud. Besar harapan kami bahwa penelitian ini akan membawa manfaat bagi lembaga kami guna perbaikan dan pengembangan repository UIN Sunan Ampel Surabaya.

Demikian ijin penelitian ini, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Kepala Perpustakaan,



Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP.197005142000031001

UNIVERSITAS AIRLANGGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

K-08

KARTU PEMILIHAN DOSEN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI

NIM : 071211631105
 Nama : Laovi Aditya Yunita Hadi
 Program Studi : Ilmu Informasi dan Perpustakaan
 Semester : Delapan (8) Baru / Ulang Ke : Harus ditulis
 Nama Dosen Pembimbing : Yunus Abdul Halim, S.Si, M.Kom
 Penulisan Skripsi : Evaluasi Website Repository Perpustakaan Perguruan Tinggi
 Topik / Judul : di Surabaya (Studi Deskriptif tentang Kualitas Website
 Repository Perpustakaan UIR Petra dan UIN Sunan Ampel
 Surabaya Berdasarkan Pendekatan WebQual)
 Surabaya, 22 Februari 2016

Ketua Program Studi,
 (Rahma Sugihartono, Dra, M.Si.)

Menyetujui,
 Pembimbing Skripsi,
 (Yunus Abdul Halim, S.Si, M.Kom)

Mahasiswa,
 (Laovi Aditya YH.....)

Dibuat rangkap 4 (empat) untuk :
 1. Ketua Program Studi (biru)
 2. Pembimbing Penulisan Skripsi (merah)
 3. Mahasiswa yang bersangkutan (hijau)
 4. Arsip Departemen (kuning)

BERKAS SUDAH DIAMBIL

TANGGAL : 22 FEB 2016

Lampiran 5

Karakteristik responden

jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki laki	33	33,0	33,0	33,0
	perempuan	67	67,0	67,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤ 19 th	12	12,0	12,0	12,0
	20 th	11	11,0	11,0	23,0
	21 th	36	36,0	36,0	59,0
	22 th	34	34,0	34,0	93,0
	≥ 23 th	7	7,0	7,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

asal universitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	uk petra	50	50,0	50,0	50,0
	uin sunan ampel	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

semester

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	11,0	11,0	11,0
	4	7	7,0	7,0	18,0
	6	19	19,0	19,0	37,0
	8	59	59,0	59,0	96,0
	≥ 10	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

intensitas akses

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-2 kali	44	44,0	44,0	44,0
	3-4 kali	40	40,0	40,0	84,0
	5-6 kali	11	11,0	11,0	95,0
	setiap hari	5	5,0	5,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

lama akses

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	≤ 1 jam/hari	54	54,0	54,0	54,0
	2 jam/hari	30	30,0	30,0	84,0
	3 jam/hari	7	7,0	7,0	91,0
	> 4 jam/hari	9	9,0	9,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

alasan akses

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	mencari koleksi terbaru	3	3,0	3,0	3,0
	mencari isu penelitian terbaru	3	3,0	3,0	6,0
	mencari referensi tugas/penelitian	93	93,0	93,0	99,0
	lainnya	1	1,0	1,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

UK Petra

informasi bebas dari kesalahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	4,0	4,0	4,0
	ragu ragu	8	16,0	16,0	20,0
	setuju	33	66,0	66,0	86,0
	sangat setuju	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

informasi sudah tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu ragu	3	6,0	6,0	6,0
	setuju	31	62,0	62,0	68,0
	sangat setuju	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

informasi dapat dibuktikan kebenarannya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	24	48,0	48,0	48,0
	sangat setuju	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

terdapat sumber yang jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	2	4,0	4,0	6,0
	setuju	25	50,0	50,0	56,0
	sangat setuju	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

informasi up to date

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	5	10,0	10,0	12,0
	ragu ragu	7	14,0	14,0	26,0
	setuju	30	60,0	60,0	86,0
	sangat setuju	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

informasi sesuai dengan kebutuhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu ragu	6	12,0	12,0	12,0
	setuju	29	58,0	58,0	70,0
	sangat setuju	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

informasi memberikan manfaat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	setuju	25	50,0	50,0	52,0
	sangat setuju	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

informasi menggunakan kalimat/frasa yang jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	34	68,0	68,0	68,0
	sangat setuju	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

informasi lengkap dan terperinci

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	4,0	4,0	4,0
	ragu ragu	9	18,0	18,0	22,0
	setuju	31	62,0	62,0	84,0
	sangat setuju	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

struktur penulisan konten informasi disajikan dalam format yang sesuai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	2	4,0	4,0	6,0
	setuju	32	64,0	64,0	70,0
	sangat setuju	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

reputasi website baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu ragu	1	2,0	2,0	2,0
	setuju	29	58,0	58,0	60,0
	sangat setuju	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

website user friendly

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	2	4,0	4,0	6,0
	setuju	29	58,0	58,0	64,0
	sangat setuju	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

interaksi website terhindar dari virus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu ragu	9	18,0	18,0	18,0
	setuju	27	54,0	54,0	72,0
	sangat setuju	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

interaksi website terhindar dari hacker

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu ragu	16	32,0	32,0	32,0
	setuju	22	44,0	44,0	76,0
	sangat setuju	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

terdapat sistem keamanan/password

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	4,0	4,0	4,0
	tidak setuju	10	20,0	20,0	24,0
	ragu ragu	14	28,0	28,0	52,0
	setuju	14	28,0	28,0	80,0
	sangat setuju	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

sistem keamanan/password menjamin kerahasiaan data pribadi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	7	14,0	14,0	16,0
	ragu ragu	9	18,0	18,0	34,0
	setuju	25	50,0	50,0	84,0
	sangat setuju	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

terdapat ruang tanya jawab

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	14	28,0	28,0	30,0
	ragu ragu	15	30,0	30,0	60,0
	setuju	15	30,0	30,0	90,0
	sangat setuju	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

terdapat kesempatan penyampaian kritik dan saran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	9	18,0	18,0	18,0
	ragu ragu	9	18,0	18,0	36,0
	setuju	25	50,0	50,0	86,0
	sangat setuju	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

tersedia ruang interaksi komunitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	3	6,0	6,0	6,0
	tidak setuju	10	20,0	20,0	26,0
	ragu ragu	18	36,0	36,0	62,0
	setuju	18	36,0	36,0	98,0
	sangat setuju	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

tersedia contact person pihak perpustakaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	1	2,0	2,0	4,0
	ragu ragu	9	18,0	18,0	22,0
	setuju	28	56,0	56,0	78,0
	sangat setuju	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

terdapat respon dari admin website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	4,0	4,0	4,0
	ragu ragu	14	28,0	28,0	32,0
	setuju	26	52,0	52,0	84,0
	sangat setuju	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

layanan yang diterima terpercaya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu ragu	3	6,0	6,0	6,0
	setuju	30	60,0	60,0	66,0
	sangat setuju	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

layanan yang diterima memuaskan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu ragu	3	6,0	6,0	6,0
	setuju	32	64,0	64,0	70,0
	sangat setuju	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

penempatan menu memudahkan dalam mempelajari dan mengoperasikan website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	2	4,0	4,0	6,0
	setuju	35	70,0	70,0	76,0
	sangat setuju	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

terdapat menu bantuan dalam mempelajari dan mengoperasikan website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	4,0	4,0	4,0
	tidak setuju	4	8,0	8,0	12,0
	ragu ragu	15	30,0	30,0	42,0
	setuju	20	40,0	40,0	82,0
	sangat setuju	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

tersedia link yang jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	4	8,0	8,0	8,0
	ragu ragu	5	10,0	10,0	18,0
	setuju	28	56,0	56,0	74,0
	sangat setuju	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

jarang terjadi kesalahan link/error

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	10	20,0	20,0	20,0
	ragu ragu	10	20,0	20,0	40,0
	setuju	19	38,0	38,0	78,0
	sangat setuju	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

menu navigasi simpel dan mudah dimengerti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	3	6,0	6,0	8,0
	setuju	34	68,0	68,0	76,0
	sangat setuju	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

perpindahan antar link tidak membutuhkan waktu lama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	4,0	4,0	4,0
	ragu ragu	4	8,0	8,0	12,0
	setuju	31	62,0	62,0	74,0
	sangat setuju	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

menu search/pencarian cepat memudahkan mencari informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu ragu	2	4,0	4,0	4,0
	setuju	33	66,0	66,0	70,0
	sangat setuju	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

download dapat dilakukan dengan mudah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	6	12,0	12,0	14,0
	ragu ragu	18	36,0	36,0	50,0
	setuju	17	34,0	34,0	84,0
	sangat setuju	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

komposisi warna menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	1	2,0	2,0	4,0
	ragu ragu	11	22,0	22,0	26,0
	setuju	28	56,0	56,0	82,0
	sangat setuju	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

tampilan menu lengkap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	4,0	4,0	4,0
	ragu ragu	4	8,0	8,0	12,0
	setuju	33	66,0	66,0	78,0
	sangat setuju	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

jenis huruf mudah dibaca

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu ragu	1	2,0	2,0	2,0
	setuju	33	66,0	66,0	68,0
	sangat setuju	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

terdapat grafis/animasi menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	6	12,0	12,0	14,0
	ragu ragu	26	52,0	52,0	66,0
	setuju	13	26,0	26,0	92,0
	sangat setuju	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

desain menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	10	20,0	20,0	22,0
	setuju	33	66,0	66,0	88,0
	sangat setuju	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

desain sesuai dengan jenis website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	2	4,0	4,0	6,0
	setuju	32	64,0	64,0	70,0
	sangat setuju	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

website memberi pengetahuan tentang bidang yang ditekuni

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu ragu	3	6,0	6,0	6,0
	setuju	28	56,0	56,0	62,0
	sangat setuju	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

rancangan website memuaskan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	1	2,0	2,0	4,0
	setuju	30	60,0	60,0	64,0
	sangat setuju	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

ingin mengunjungi kembali website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	setuju	28	56,0	56,0	56,0
	sangat setuju	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

UIN Sunan Ampel Surabaya

informasi bebas dari kesalahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	6,0	6,0	6,0
	ragu ragu	14	28,0	28,0	34,0
	setuju	29	58,0	58,0	92,0
	sangat setuju	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

informasi sudah tepat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	4,0	4,0	4,0
	ragu ragu	3	6,0	6,0	10,0
	setuju	37	74,0	74,0	84,0
	sangat setuju	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

informasi dapat dibuktikan kebenarannya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	6	12,0	12,0	14,0
	setuju	31	62,0	62,0	76,0
	sangat setuju	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

terdapat sumber yang jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	1	2,0	2,0	4,0
	ragu ragu	6	12,0	12,0	16,0
	setuju	28	56,0	56,0	72,0
	sangat setuju	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

informasi up to date

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	4	8,0	8,0	8,0
	ragu ragu	20	40,0	40,0	48,0
	setuju	21	42,0	42,0	90,0
	sangat setuju	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

informasi sesuai dengan kebutuhan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	5	10,0	10,0	10,0
	ragu ragu	9	18,0	18,0	28,0
	setuju	31	62,0	62,0	90,0
	sangat setuju	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

informasi memberikan manfaat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	2	4,0	4,0	6,0
	setuju	31	62,0	62,0	68,0
	sangat setuju	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

informasi menggunakan kalimat/frasa yang jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	8	16,0	16,0	18,0
	setuju	33	66,0	66,0	84,0
	sangat setuju	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

informasi lengkap dan terperinci

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	6	12,0	12,0	12,0
	ragu ragu	19	38,0	38,0	50,0
	setuju	20	40,0	40,0	90,0
	sangat setuju	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

struktur penulisan konten informasi disajikan dalam format yang sesuai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	9	18,0	18,0	20,0
	setuju	33	66,0	66,0	86,0
	sangat setuju	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

reputasi website baik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	1	2,0	2,0	4,0
	ragu ragu	5	10,0	10,0	14,0
	setuju	33	66,0	66,0	80,0
	sangat setuju	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

website user friendly

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	6,0	6,0	6,0
	ragu ragu	9	18,0	18,0	24,0
	setuju	34	68,0	68,0	92,0
	sangat setuju	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

interaksi website terhindar dari virus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	21	42,0	42,0	44,0
	setuju	26	52,0	52,0	96,0
	sangat setuju	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

interaksi website terhindar dari hacker

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu ragu	31	62,0	62,0	62,0
	setuju	18	36,0	36,0	98,0
	sangat setuju	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

terdapat sistem keamanan/password

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	8	16,0	16,0	16,0
	ragu ragu	8	16,0	16,0	32,0
	setuju	23	46,0	46,0	78,0
	sangat setuju	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

sistem keamanan/password menjamin kerahasiaan data pribadi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	6,0	6,0	6,0
	ragu ragu	19	38,0	38,0	44,0
	setuju	19	38,0	38,0	82,0
	sangat setuju	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

terdapat ruang tanya jawab

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	9	18,0	18,0	20,0
	ragu ragu	21	42,0	42,0	62,0
	setuju	16	32,0	32,0	94,0
	sangat setuju	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

terdapat kesempatan penyampaian kritik dan saran

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	8	16,0	16,0	16,0
	ragu ragu	13	26,0	26,0	42,0
	setuju	24	48,0	48,0	90,0
	sangat setuju	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

tersedia ruang interaksi komunitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	8	16,0	16,0	16,0
	ragu ragu	24	48,0	48,0	64,0
	setuju	15	30,0	30,0	94,0
	sangat setuju	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

tersedia contact person pihak perpustakaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	3	6,0	6,0	8,0
	ragu ragu	12	24,0	24,0	32,0
	setuju	26	52,0	52,0	84,0
	sangat setuju	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

terdapat respon dari admin website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	5	10,0	10,0	12,0
	ragu ragu	27	54,0	54,0	66,0
	setuju	14	28,0	28,0	94,0
	sangat setuju	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

layanan yang diterima terpercaya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu ragu	13	26,0	26,0	26,0
	setuju	31	62,0	62,0	88,0
	sangat setuju	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

layanan yang diterima memuaskan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	4,0	4,0	4,0
	ragu ragu	12	24,0	24,0	28,0
	setuju	31	62,0	62,0	90,0
	sangat setuju	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

penempatan menu memudahkan dalam mempelajari dan mengoperasikan website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	7	14,0	14,0	16,0
	setuju	34	68,0	68,0	84,0
	sangat setuju	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

terdapat menu bantuan dalam mempelajari dan mengoperasikan website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	4	8,0	8,0	8,0
	ragu ragu	16	32,0	32,0	40,0
	setuju	27	54,0	54,0	94,0
	sangat setuju	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

tersedia link yang jelas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	4	8,0	8,0	10,0
	setuju	38	76,0	76,0	86,0
	sangat setuju	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

jarang terjadi kesalahan link/error

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	7	14,0	14,0	16,0
	ragu ragu	25	50,0	50,0	66,0
	setuju	14	28,0	28,0	94,0
	sangat setuju	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

menu navigasi simpel dan mudah dimengerti

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	3	6,0	6,0	8,0
	ragu ragu	6	12,0	12,0	20,0
	setuju	33	66,0	66,0	86,0
	sangat setuju	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

perpindahan antar link tidak membutuhkan waktu lama

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	3	6,0	6,0	8,0
	ragu ragu	14	28,0	28,0	36,0
	setuju	28	56,0	56,0	92,0
	sangat setuju	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

menu search/pencarian cepat memudahkan mencari informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	6,0	6,0	6,0
	ragu ragu	11	22,0	22,0	28,0
	setuju	24	48,0	48,0	76,0
	sangat setuju	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

download dapat dilakukan dengan mudah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	2	4,0	4,0	6,0
	ragu ragu	6	12,0	12,0	18,0
	setuju	27	54,0	54,0	72,0
	sangat setuju	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

komposisi warna menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	7	14,0	14,0	16,0
	ragu ragu	10	20,0	20,0	36,0
	setuju	29	58,0	58,0	94,0
	sangat setuju	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

tampilan menu lengkap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	4	8,0	8,0	8,0
	ragu ragu	19	38,0	38,0	46,0
	setuju	26	52,0	52,0	98,0
	sangat setuju	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

jenis huruf mudah dibaca

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu ragu	3	6,0	6,0	6,0
	setuju	39	78,0	78,0	84,0
	sangat setuju	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

terdapat grafis/animasi menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	2	4,0	4,0	4,0
	tidak setuju	13	26,0	26,0	30,0
	ragu ragu	15	30,0	30,0	60,0
	setuju	18	36,0	36,0	96,0
	sangat setuju	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

desain menarik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sangat tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	tidak setuju	9	18,0	18,0	20,0
	ragu ragu	15	30,0	30,0	50,0
	setuju	21	42,0	42,0	92,0
	sangat setuju	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

desain sesuai dengan jenis website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	2	4,0	4,0	4,0
	ragu ragu	9	18,0	18,0	22,0
	setuju	37	74,0	74,0	96,0
	sangat setuju	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

website memberi pengetahuan tentang bidang yang ditekuni

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	7	14,0	14,0	16,0
	setuju	32	64,0	64,0	80,0
	sangat setuju	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

rancangan website memuaskan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	1	2,0	2,0	2,0
	ragu ragu	12	24,0	24,0	26,0
	setuju	33	66,0	66,0	92,0
	sangat setuju	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

ingin mengunjungi kembali website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ragu ragu	3	6,0	6,0	6,0
	setuju	32	64,0	64,0	70,0
	sangat setuju	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	