

***USER EXPERIENCE ONLINE CATALOG DARI PERSPEKTIF  
USABILITY MENURUT ISO 9241:11 DI PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA SURABAYA***

**SKRIPSI**



oleh:

CORNELIUS ANJAR TRI WIJAYANTO  
NPM: 15 54 0001

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA  
2019**

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : *User Experience Online Catalog* dari Perspektif *Usability*  
Menurut ISO 9241:11 di Perpustakaan Universitas Kristen  
Petra Surabaya

Nama : CORNELIUS ANJAR TRI WIJAYANTO

NPM : 15 54 0001

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan

Dosen Pembimbing I



Fahriyah, S.Sos., MA  
NIDN. 0716077602

Dosen Pembimbing II



Yanuastrid Shintawati, S.IPL., M.Si  
NIDN. 0320017503

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

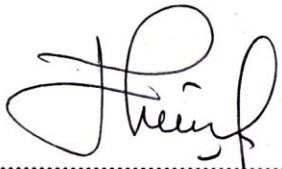
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di hadapan penguji skripsi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, pada:

Hari/tanggal : Rabu, 23 Januari 2019

Pukul : 10.00 WIB


Dewan Penguji,

1. Fahriyah, S.Sos., MA.  
Ketua



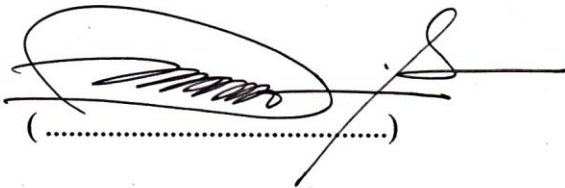
(.....)

2. Yanuastrid Shintawati, S.IPL., M.Si.  
Sekretaris



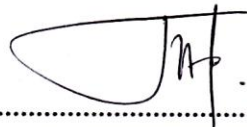
(.....)

3. Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP.  
Anggota



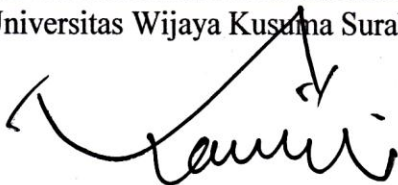
(.....)

4. Bambang Prakoso, S.Sos., M.IP.  
Anggota



(.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya



Drs. Saahyo Tri Budiono, M.Si.

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cornelius Anjar Tri Wijayanto

NPM : 15 54 0001

Program Studi : Perpustakaan dan Sains Informasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surabaya, 21 Januari 2019

Yang membuat pernyataan,



Cornelius Anjar Tri Wijayanto  
NPM. 15 54 0001

## **MOTTO**

**“Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh”.**

**Andrew Jackson**

**“Pengalaman adalah guru yang terbaik, tetapi buanglah pengalaman buruk yang hanya akan merugikan”**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul “*User Experience Online Catalog* dari Perspektif *Usability* Menurut ISO 9241:11 di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya” sebagai salah satu persyaratan kelulusan dari Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bimbingan dan dorongan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL (K) Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Fahriyah, S.Sos., MA selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, tenaga dan pikiran serta meluangkan waktunya untuk memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Yanuastrid Shintawati, S.IPI., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang selalu mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.

5. Dian Wulandari, S.IP., selaku Kepala Perpustakaan Pusat Universitas Kristen Petra Surabaya.
6. Dian Kristyanto, S.IIP., M.IP. selaku Dosen Penguji I yang memberikan motivasi, kritik dan saran untuk perbaikan penulisan skripsi.
7. Bambang Prakoso, S.Sos., M.IP. selaku Dosen Penguji II yang telah berkenan memberikan saran terkait penulisan skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah mendidik dan membimbing penulis selama menjadi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
9. Keluarga tercinta yang telah memberikan semangat dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
10. Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneruskan pendidikan S1, dan secara khusus kepada APTIK yang memberikan beasiswa kepada penulis dalam melanjutkan studi ini.
11. Teman-teman angkatan 2015 yang sudah 3,5 tahun berproses bersama.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Meskipun demikian, penulis berharap semoga tulisan ini bermanfaat bagi pembaca, terutama bagi pembaca yang berminat terhadap bidang perpustakaan dan informasi.

Surabaya, 21 Januari 2019

Cornelius Anjar Tri Wijayanto

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>ABSTRAK</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Rumusan Masalah .....	6
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1. Tujuan Penelitian .....	6
1.4.2. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	8
1.6. Keaslian Penulisan .....	9



1.7. Kerangka Teori .....	10
1.7.1. <i>User Experience</i> .....	10
1.7.2. <i>Online Catalog</i> .....	11
1.7.2.1. Pengertian OPAC .....	11
1.7.2.2. Tujuan dan Fungsi OPAC .....	12
1.7.2.3. Keuntungan dan Kerugian OPAC .....	14
1.7.3. <i>Human Computer Interaction</i> (Interaksi Manusia dan Komputer) .....	16
1.7.4. Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	18
1.7.4.1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	18
1.7.4.2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	20
1.7.4.3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	21
1.7.4.4. Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	24
1.7.5. <i>Usability</i> menurut ISO 9241:11 .....	25
1.8. Metode Penelitian .....	26
1.8.1. Ruang Lingkup Penelitian .....	27
1.8.2. Lokasi Penelitian .....	27
1.8.3. Definisi Konseptual .....	27
1.8.4. Variabel Penelitian .....	28
1.8.5. Definisi Operasional .....	29
1.8.6. Populasi dan Sampel .....	31
1.8.6.1. Populasi .....	31
1.8.6.2. Sampel .....	32
1.8.7. Jenis dan Sumber Data .....	33

1.8.8. Teknik Pengumpulan Data .....	33
1.8.9. Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
2.1. Sejarah Perpustakaan .....	37
2.2. Visi dan Misi Universitas Kristen Petra .....	38
2.3. Motto .....	38
2.4. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan .....	39
2.4.1. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	39
2.4.2. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	39
2.5. Struktur Organisasi .....	40
2.6. Tata Tertib, Jam Buka Perpustakaan dan Keanggotaan .....	41
2.6.1. Tata Tertib Pengguna Perpustakaan UK Petra .....	41
2.6.1.1. Pengguna dan Syarat Keanggotaan .....	41
2.6.1.2. Ketentuan Umum .....	43
2.6.1.3. Penggunaan Ruang dan Fasilitas Layanan .....	44
2.6.1.4. Ketentuan Fotocopy .....	44
2.6.1.5. Sanksi .....	45
2.6.1.6. Khusus .....	45
2.6.2. Jam Buka Perpustakaan UK Petra .....	45
2.6.3. Keanggotaan .....	46
2.7. Sumber Daya Manusia Perpustakaan .....	47
2.8. Koleksi Perpustakaan .....	48
2.9. Layanan Perpustakaan .....	51

2.10. Sistem Aplikasi Perangkat Lunak di Perpustakaan .....	54
2.11. Sarana dan Prasarana .....	60
2.12. Anggaran Perpustakaan .....	61
<b>BAB III ANALISIS DATA</b> .....	<b>63</b>
3.1. Identitas Responden .....	63
3.2. Tingkat <i>Effectiveness Online Catalog</i> .....	66
3.3. Tingkat <i>Efficiency Penggunaan Online Catalog</i> .....	73
3.4. Tingkat <i>Satisfaction Penggunaan Online Catalog</i> .....	83
3.5. Pembahasan .....	90
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>95</b>
1.1. Kesimpulan .....	95
1.2. Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Tampilan Depan <i>Online Katalog</i> Universitas Kristen Petra .....	57
Gambar 2.2. Tampilan Isi <i>Online Catalog Universitas Kristen Petra</i> .....	58
Gambar 2.3. Daftar Pengunjung <i>Online Catalog</i> Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya .....	59

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1. Struktur Organisasi Mikro .....	40
Bagan 2.2. Struktur Organisasi Makro .....	41

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu 1 .....	10
Tabel 1.2. Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu 2 .....	10
Tabel 1.3. Definisi Operasional Penelitian .....	29
Tabel 2.1. Kualifikasi Staf Perpustakaan .....	47
Tabel 2.2. Paket Keanggotaan Mitra Pustaka .....	52
Tabel 3.1. Asal Program Studi Responden .....	64
Tabel 3.2. Semester Responden .....	65
Tabel 3.3. Mencari Informasi Lebih Efektif .....	66
Tabel 3.4. Mencari Informasi Lebih Produktif .....	67
Tabel 3.5. Mengontrol Informasi Sesuai Kebutuhan .....	68
Tabel 3.6. Mudah Menyelesaikan Masalah .....	69
Tabel 3.7. Menghemat Waktu Ketika Mencari Informasi .....	70
Tabel 3.8. <i>Online Catalog</i> Memenuhi Kebutuhan Informasi .....	70
Tabel 3.9. <i>Online Catalog</i> Sangat Berguna untuk Mencari Informasi .....	71
Tabel 3.10. Tingkat <i>Effectiveness</i> Penggunaan <i>Online Catalog</i> .....	72
Tabel 3.11. <i>Online Catalog</i> Sangat Mudah Digunakan .....	73
Tabel 3.12. Tampilan <i>Online Catalog</i> Sangat <i>User Friendly</i> .....	74
Tabel 3.13. Penggunaan <i>Online Catalog</i> Cukup Fleksibel .....	75
Tabel 3.14. Menggunakan <i>Online Catalog</i> Tanpa Membaca Buku Panduan Tertulis .....	76
Tabel 3.15. Tidak Melihat Adanya Hal yang Tidak Konsisten di <i>Online Catalog</i> ...	77
Tabel 3.16. Pengguna akan Menyukai Penggunaan <i>Online Catalog</i> .....	77

Tabel 3.17. Sistem Membenarkan Jika Ada Kata Kunci yang Salah .....	78
Tabel 3.18. Tugas Dapat Sukses Diselesaikan .....	79
Tabel 3.19. Mudah Mengingat dalam Menggunakan <i>Online Catalog</i> .....	80
Tabel 3.20. Dapat Cepat Mahir Menggunakan <i>Online Catalog</i> .....	80
Tabel 3.21. Tingkat <i>Efficiency</i> Penggunaan <i>Online Catalog</i> .....	81
Tabel 3.22. Puas Menggunakan <i>Online Catalog</i> .....	83
Tabel 3.23. Merekomendasikan <i>Online Catalog</i> ke Teman .....	83
Tabel 3.24. Menyenangkan Ketika Menggunakan <i>Online Catalog</i> .....	84
Tabel 3.25. Bekerja Seperti yang Diinginkan dalam Mencari Informasi .....	85
Tabel 3.26. Ingin Menyimpan/Memfavoritkan/Membookmark Halaman <i>Online Catalog</i> .....	86
Tabel 3.27. <i>Online Catalog</i> Nyaman untuk Digunakan .....	87
Tabel 3.28. Puas Terhadap Kualitas Informasi yang Ada .....	88
Tabel 3.29. Tingkat <i>Satisfaction</i> Penggunaan <i>Online Catalog</i> .....	89
Tabel 3.30 <i>User Experience Online Catalog</i> Perpustakaan Universitas Kristen Petra .....	92

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1. Tingkat <i>Effectiveness</i> Penggunaan <i>Online Catalog</i> .....	73
Grafik 3.2. Tingkat <i>Efficiency</i> Penggunaan <i>Online Catalog</i> .....	82
Grafik 3.3. Tingkat <i>Satisfaction</i> Penggunaan <i>Online Catalog</i> .....	90
Grafik 3.4. <i>User Experience Online Catalog</i> dari Perspektif <i>Usability</i> Menurut ISO 9241:11 di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya .....	92



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Keterangan Penelitian di Perpustakaan Universitas Kristen  
Petra Surabaya
- Lampiran 3 Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 1 dan 2
- Lampiran 4 Kuesioner untuk Responden
- Lampiran 5 Rekapitulasi Kuesioner

## ABSTRAK

Cornelius Anjar Tri Wijayanto. 2019. *User Experience Online Catalog* dari Perspektif *Usability* Menurut ISO 9241:11 di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya. Skripsi Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Pembimbing I: Fahriyah, S.Sos., MA., Pembimbing II: Yanuastrid Shintawati, S.IPI., M.Si

**Kata Kunci:** *User Experience, Online Catalog, ISO 9241:11*

Penelusuran informasi melalui *online catalog* merupakan penelusuran yang memungkinkan pengguna berhubungan langsung melalui komputer ke pusat data dengan menggunakan program khusus. Dengan menggunakan *online catalog*, kecepatan untuk mencari informasi yang dibutuhkan menjadi lebih efisien karena katalog yang digunakan sudah menjadi satu program aplikasi yang terintegrasi. Tentu saja ini berbeda dengan sistem penelusuran yang menggunakan katalog manual dengan sarana kartu katalog yang lebih membutuhkan tenaga, waktu dan pikiran. Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya berusaha secara maksimal agar *online catalog* yang ada di perpustakaan dapat digunakan pemustaka secara efektif dan efisien dalam penelusuran informasi, sehingga pemustakan dapat merasakan kepuasan dalam menggunakan *online catalog*. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti *online catalog*, agar dapat mengetahui *user experience online catalog* Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya Ditinjau dari ISO 9241:11.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan cara mendeskripsikan hasil-hasil olahan data dengan menggunakan variabel penelitian *User Experience* dengan sub variabel *Effectiveness*, *Efficiency* dan *Satisfaction*. Populasi adalah jumlah mahasiswa yang berkunjung ke Perpustakaan sebanyak 1000 orang/minggu, sampel diambil 10% yaitu 100 orang, dan yang bisa diolah adalah 75 responden. Penarikan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik Pengumpulan data melalui kuesioner, observasi dan wawancara. Sedangkan teknik analisis data melalui proses *editing*, diolah, *scoring*, *coding* dan dianalisis dalam bentuk tabel frekuensi.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa (1)Tingkat *Effectiveness* tergolong kategori **Efektif**, efektif di sini maksudnya mendapatkan hasil sesuai dengan kebutuhan (2) Tingkat *Efficiency* tergolong kategori **Sangat Efisien**, maksudnya dengan adanya *online catalog* pengguna mendapatkan informasi dengan tepat dan cermat, (3) Tingkat *Satisfaction* tergolong kategori **Puas**, maksudnya kualitas informasi dan kenyamanan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna. Jadi, hasil penelitian menunjukkan bahwa *user experience online catalog* dari Perspektif *Usability* Menurut ISO 9241:11 di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya itu **Bermanfaat**, yang artinya bahwa semua pengguna perpustakaan membutuhkan *online catalog* untuk mencari informasi yang lebih cepat.