

## ABSTRAK

### PENGARUH USABILITY DALAM SELF SERVICE TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI BALAI LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIT GRHATAMA PUSTAKA YOGYAKARTA

**Aulia Rahma Ritonga**

17/420029/PMU/09240

Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Kemajuan teknologi berdampak pada layanan perpustakaan. Hal ini dapat terlihat dari perubahan layanan yang dahulunya manual kini telah menggunakan teknologi. Salah satu layanan perpustakaan yang menerapkan teknologi adalah layanan sirkulasi. Keberadaan teknologi pada layanan sirkulasi kemudian berkembang lagi dengan menghadirkan *self service technology* (SST), dimana pengguna secara langsung menggunakan layanan tanpa bantuan pustakawan. Salah satu perpustakaan yang menerapkan sistem layanan mandiri adalah Perpustakaan Grhatama Pustaka Yogyakarta. Perpustakaan Grhatama memiliki pengunjung yang bervariasi dari segi usia dan status, diantaranya terdiri dari pelajar, mahasiswa dan pekerja. Layanan perpustakaan dapat memberikan kepuasan terhadap pemustaka bila layanannya sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka. Selain itu layanan akan dikatakan berhasil apabila dapat digunakan pemustaka dengan baik. *Usability* merupakan suatu atribut yang digunakan untuk mengukur kualitas antarmuka (*interface*) yang digunakan oleh pengguna. *Usability* dalam *self service technology* di perpustakaan dapat digunakan untuk mengetahui apakah suatu layanan berbasis teknologi telah sesuai dan mudah digunakan oleh pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat *usability* dalam penerapan *self-service technology* terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan unit Grhatama Pustaka Yogyakarta dan pemustaka yang terdiri dari tiga kelompok, yaitu pelajar, mahasiswa dan pekerja. *Usability* terdiri dari *effectiveness*, *eficiency*, *aesthetic apparance*, *terminology*, *navigation*, dan *learnability*. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, studi pustaka dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *usability self service technology* terhadap kepuasan pemustaka. Selain itu terdapat perbedaan tingkat pengaruh *usability* dalam *self service technology* terhadap kepuasan dari ketiga kelompok pemustaka pada penelitian ini, yaitu pelajar, mahasiswa dan pekerja.

**Kata Kunci:** *Usability*, *Self Service Technology*, Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan, Pemustaka.

## ABSTRACT

### THE EFFECT OF USABILITY IN SELF SERVICE TECHNOLOGY ON USER SATISFACTION AT THE GRHATAMA LIBRARY LIBRARY SERVICE CENTER IN YOGYAKARTA

**Aulia Rahma Ritonga**

17/420029/PMU/09240

Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta

Technological advancements have an impact on library services. This can be seen from the changes in service that used to be manuals now using technology. One of the library services that applies technology is circulation services. The existence of technology in circulation services then developed again by presenting a self service technology (SST), where users directly use services without the help of librarians. One library that implements a self-service system is the Grhatama Library of Yogyakarta Library. The Grhatama Library has visitors who vary in age and status, including students, students and workers. Library services can provide satisfaction to users if the service is in accordance with what is expected by the user. In addition, services will be said to be successful if the user can be used properly. Usability is an attribute that is used to measure the quality of the interface used by the user. Usability in self service technology in libraries can be used to find out whether a technology-based service is suitable and easy to use by users.

This study aims to determine the effect of usability level in the application of self-service technology to the satisfaction of users in the Grhatama Pustaka Yogyakarta library unit and users consisting of three groups, namely students, students and workers. Usability consists of effectiveness, efficiency, aesthetic appearance, terminology, navigation, and learnability. This study uses a survey method with a quantitative approach. The research sample was taken using purposive sampling technique. Data collection techniques used were questionnaires, observation, literature and documentation. The results of this study indicate that there is an influence of usability self service technology on user satisfaction. In addition there are differences in the level of influence of usability in self service technology on satisfaction from the three groups of users in this study, namely students, students and workers.

**Keywords:** Usability, Self Service Technology, User Satisfaction, Library, Users.