

**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA OPAC DENGAN METODE *END USER  
COMPUTING STATISPACTION (EUCS)* DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH  
TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN BINA BANGSA  
GETSEMPENA BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

**Disusun oleh:**

**NANI SURIANI MUNTHE  
NIM. 140503123  
Program Studi SI Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM - BANDA ACEH  
2019 M/1440 H**

**Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Dengan Metode *End User Computing Statisfaction*  
(EUCS) Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa  
Getsempena Banda Aceh**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-raniry  
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1) Dalam  
Ilmu Perpustakaan**

**Diajukan oleh :**

**Mhasiswa fakultas adab dan humaniora**

**Jurusan SI ilmu perpustakaan**

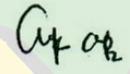
**NIM: 140503123**

**Disetujui oleh:**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Umar Bin Abdul Aziz, S.Ag,S.S, MA**  
**NIP.197011071999031002**

  
**Cut Putroe Yuliana, S.IP.,M.IP**  
**NIP. 198507072019032017**

**SKRIPSI**

**Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora  
UIN Ar-Raniry, Dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian  
Program Sarjana S-1 Ilmu Perpustakaan**

Pada Hari/Tanggal

Rabu /17 Juli 2019  
14 Dzul-Qa'dah 1440 H

Di

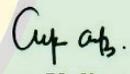
Darussalam - Banda Aceh

**PANITIA SIDANG MUNAQASYAH**

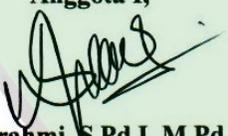
Ketua,

  
Zubaidah, M.Ed  
NIP. 19700424 200112 2 001

Sekretaris,

  
Cut Putroe Yuliana, M.IP  
NIP. 198507072019032017

Anggota I,

  
Nurrahmi, S.Pd.I, M.Pd  
NIP. 19790222 200312 2 001

Anggota II,

  
Asnawi, S.IP., M.IP  
NIDN. 2022118801

Mengetahui,

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-raniry  
Darussalam – Banda Aceh



  
Dr. Fauzi Ismail, M.Si  
NIP. 19680511 199402 1 001

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NANI SURIANI MUNTHE

NIM : 140503123

Prody/jurusan : SI-IP

Judul skripsi : Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah asli karya saya sendiri, dan jika dikemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang undang yang berlaku.

Banda Aceh 17 Januari 2019  
Yang membuat pengakuan



(Nani Suriani Munthe)

## KATA PENGANTAR



Assalamualikum wr.wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufiq, dan hidayat-nya, shalawat serta salam senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Dengan Metode *End User Computing Statisfaction (EUCS) Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh*”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penulisan skripsi ini dapat terselesaikan karena bantuan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan motivasi, terutama kepada Ibunda Syatilah, Ayahanda Abdul Kadir dan ibu Asma, yang selalu memberi motivasi dan doa di siang dan malamnya, terimakasih telah mendorong dan menagih waktu kelulusan peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan jenjang perguruan tinggi. Selanjunya ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada :

1. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora bapak Dr. Fauzi Ismail, M.si
2. Ketua prodi ilmu perpustakaan ibu Nurhayati Ali Hasan, M.LIS
3. Ibu Zubaidah, M.Ed selaku ketua sidang, Ibu Cut Putroe Yuliana M.IP selaku sekretaris sekaligus pembimbing akademik, ibu Nurrahmi, S.Pd.I, M.Pd dan bapak Asnawi, M.IP selaku pengguji.

4. Bapak dan ibu dosen fakultas adan dan humaniora yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, semoga bapak dan ibu dosen selalu dalam rahmat dan lindungan allah SWT. Sehingga ilmu yang telah diajarkan dapat bermanfaat dikemudian hari.
5. Untuk kakak, abang, dan adikku Bantalidan serta seleruh kelurga besar terimakasih atas segala dukungan, motivasi dan doanya
6. Ahdanil Aufa yang selalu mengingatkan serta membantu proses penyusunan skripsi ini semoga kebaikannya dibalas oleh Allah, Aamiin.
7. Sahabat ku tersayang Juliana S.Ip, Evi sulastri S.Ip, Sopi yana S.Pd, Makrifah Aini S.Pd, serta sahabat sahabat mahasiswa SI Ilmu Perpustakaan letting 2014 pada umumnya, khususnya unit 04.
8. Sahabat seatap ku di perantauan Rika afrillia, Nina Nuryana, Isnaini, Harpina, husna, Fawi jarmi, Lina, Anita, Fahrunnisa (Alm), semoga Allah mempertemukan kita kembali dilain waktu.
9. Ashabul Kahfi S.IP selaku pustakawan di Perpustakaan STKIP BBG terimakasih atas izin, bantuan dan kerja samanya selama penulis melakukan penelitian di lapangan.

Banda aceh, 17 Juli 2019

Nani Suriani Munthe

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Penjelasan Istilah .....	5
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	8
B. Kepuasan Pengguna .....	11
1. Pengertian kepuasan pengguna.....	11
2. Indikator kepuasan pengguna .....	11
C. OPAC ( <i>Online Public Acces Cataloq</i> ).....	18
1. Pengertian OPAC ( <i>Online Public Acces Cataloq</i> ).....	17
2. Tujuan OPAC ( <i>Online Public Acces Cataloq</i> ).....	19
3. Manfaat OPAC ( <i>Online Public Acces Cataloq</i> ).....	20
D. <i>EUCS (End User Computing Satisfaction)</i> .....	21
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
A. Rancangan penelitian .....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
C. Hipotesis.....	26
D. Populasi dan Sample .....	26
E. Validitas dan Reliabilitas .....	28
F. Tehnik Pengumpulan Data .....	30
G. Tehnik Pengolahan.....	32
H. Analisis Data .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	35
B. Hasil Penelitian dan pembahasan .....	35
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	42
B. Saran.....	43

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN  
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 : Fasilitas Perpustakaan

Tabel 4.2 : Hasil Uji Validitas

Tabel 4.3 : Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 4.4 : Pernyataan 1

Tabel 4.5 : Pernyataan 2

Tabel 4.6 : Pernyataan 3

Tabel 4.7 : Pernyataan 4

Tabel 4.8 : Pernyataan 5

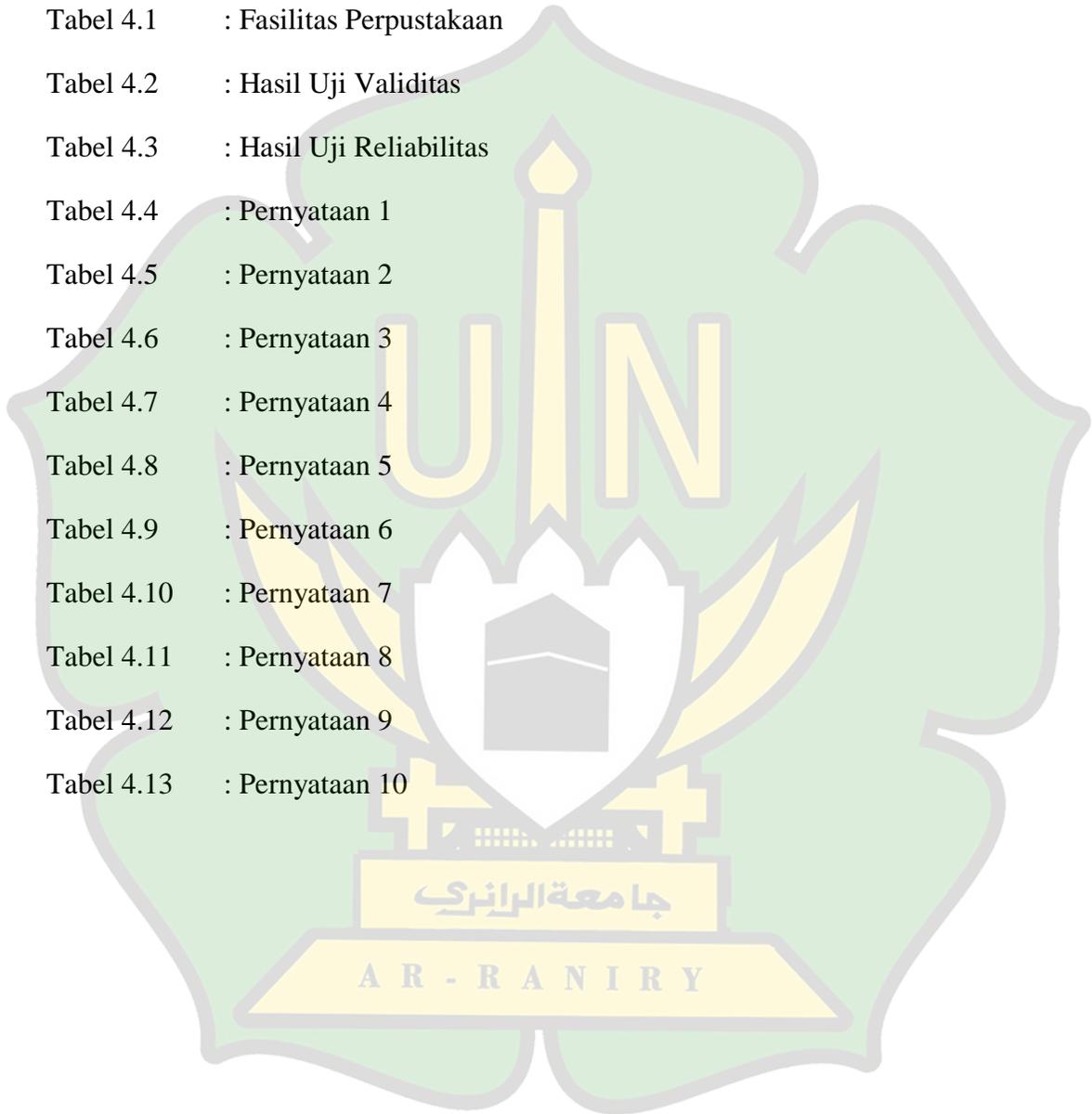
Tabel 4.9 : Pernyataan 6

Tabel 4.10 : Pernyataan 7

Tabel 4.11 : Pernyataan 8

Tabel 4.12 : Pernyataan 9

Tabel 4.13 : Pernyataan 10



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Angket Penelitian
- Lampiran 2 : Surat Keputusan Pembimbing/SK
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 5 : Daftar Rirawayat Hidup



## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul ‘Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh’. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna OPAC di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dengan menilai variabel isi (*content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timelines*). penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dan jumlah populasi 1697, sampel yang diambil sebagai responden sebanyak 94 dengan menggunakan tehnik *random sampling* (secara acak). Pengamatan dan pemantauan dilaksanakan secara langsung oleh penulis pada objek penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian berupa angket dengan menggunakan skala *likert*. Analisis dilakukan dengan menggunakan SPSS VERSI 17.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *content* mendapat nilai sebesar 100%, *Accuracy* mendapat nilai sebesar 91%, *format* 31%, *ease of use* 93,6%, *timelines* 97%, *system*.

**Kata kunci : EUCS, OPAC, Kepuasan Pengguna**

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Melihat pesatnya perkembangan teknologi saat ini perpustakaan juga harus menyiapkan diri untuk mengikuti kemajuan teknologi tersebut, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) serta meluasnya perkembangan infrastruktur informasi global saat ini telah mengubah pola dan cara beraktivitas pada organisasi, institusi, industri, maupun pemerintahan. Fakta semakin meningkatnya ketergantungan organisasi kepada TIK untuk mencapai tujuan strategi dan kebutuhan organisasi menjadi pendorong utama pentingnya TIK.

Ketergantungan tersebut menyebabkan tumbuhnya kebutuhan akan layanan TIK berkualitas tinggi yang mengikuti kebutuhan organisasi dan pengguna yang sesuai dengan perkembangannya. Pada era informasi seperti sekarang ini setiap orang membutuhkan informasi yang bermanfaat bagi kehidupan mereka. Apalagi informasi yang cepat, tepat dan mudah terutama informasi mengenai topik yang berguna dan informasi yang bermanfaat.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi, sekolah tinggi, akademi yang pada hakekatnya merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi. Perpustakaan sepenuhnya dikelola oleh perguruan tinggi untuk menunjang terlaksananya Tridharma Perguruan Tinggi yaitu

bidang pendidikan atau *teaching*, penelitian atau *research*, dan pengabdian pada masyarakat atau *cooperative extention*.<sup>1</sup>

Perpustakaan diharapkan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan apa yang diharapkan pemustakanya, maka mereka akan merasa sangat puas. Begitu pula sebaliknya apabila informasi yang mereka cari tidak sesuai dengan yang diharapkan maka orang tersebut merasa kecewa atau tidak puas. Opac sebagai katalog online yang menjadi kunci untuk menemukan koleksi dalam sebuah perpustakaan dapat membantu memudahkan pencarian koleksi bagi pengguna, suatu sistem informasi dapat dikatakan berhasil jika sistem informasi tersebut dapat digunakan dengan mudah dan dapat memuaskan pengguna.

Untuk melihat kepuasan pengguna OPAC salah satu metode untuk mengevaluasi sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi *EUCS* ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988 dimana keduanya menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut

---

<sup>1</sup> Abdul Rahman Saleh, Manajemen perpustakaan perguruan tinggi, (Jakarta: Universitas terbuka, 1995). Hal.13

dilihat dari lima buah perspektif/dimensi yakni, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).<sup>2</sup>

Perpustakaan perguruan tinggi di Aceh sudah banyak yang mengaplikasikan program di dalam pelayanan perpustakaan salah satunya adalah perpustakaan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh mereka mengaplikasikan program OPAC sebagai sarana temu kembali informasi agar memudahkan mahasiswa dalam menelusuri informasi di perpustakaan secara cepat, tepat, dan efisien. Dimulai dari awal tahun 2016 UPT Perpustakaan ini menggunakan software untuk mengintegrasikan pengelolaan perpustakaan di lingkungan perpustakaan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh, akan tetapi sempat terhenti dikarenakan keterbatasan fasilitas computer di perpustakaan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh, pada akhir 2017 perpustakaan ini kembali menerapkan OPAC sehingga memungkinkan setiap pengguna untuk mengakses OPAC tanpa terbatas waktu dan tempat.

Sejak perpustakaan memberikan layanan OPAC hingga saat ini perpustakaan tersebut belum pernah melakukan evaluasi mengenai kepuasan pengguna saat menggunakan OPAC. Dengan mengetahui tingkat kepuasan pengguna perpustakaan

---

<sup>2</sup>Nurmaini Delimunthe, *analisis tingkat kepuasan pengguna OPAC dengan metode UECS(Studi kasus:perpustakaan*, Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol.2, No.1, Februari 2016. (Riau: Uin Suska Riau, 2016), [jurnal online], di akses melalui situs: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1905> pada 19 januari 2018

dapat memperoleh informasi yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi dalam memberikan pelayanan perpustakaan.<sup>3</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas penulis bermaksud untuk melakukan penelitian tentang “**Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC dengan Metode *End User Computing Statisfaction* (EUCS) di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh**”

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diatas, maka masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan pengguna OPAC dengan Metode *End User Computing Statisfaction* (EUCS) di perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh”?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna OPAC dengan Metode *End User Computing Statisfaction* (EUCS) di perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

---

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Ashabul Kahfi selaku pustawan di perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh. 22 januari 2018, 09:30

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat teoritis

Dapat memperkaya khazanah keilmuan terutama yang berkaitan dengan ilmu perpustakaan dan informasi. Serta menjadi sumber rujukan bagi peneliti selanjutnya.

### 2. Manfaat praktis

Diharapkan dapat bermanfaat dan bisa dijadikan acuan untuk pembuatan kebijakan perpustakaan terkait dengan kepuasan pengguna OPAC di perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh. Serta menjadi evaluasi untuk pengembangan kepuasan pengguna kedepannya.

## E. Penjelasan Istilah

Untuk mendapatkan kesamaan arti dalam penafsiran, maka penulis mambatasi istilah yang berkaitan dengan judul penelitian sebagai berikut:

### 1. Tingkat Kepuasan Pengguna

Dalam kamus besar bahasa Indonesia tingkat adalah tinggi rendah martabat (kedudukan, jabatan, kemajuan, peradaban, dsb).<sup>4</sup> Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari kata puas yang berarti kesenangan.<sup>5</sup> Pengguna

---

<sup>4</sup> Departemen pendidikan nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta:gramedia pustaka utama,2008),Hal.1469

<sup>5</sup>Departemen pendidikan nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta:gramedia pustaka utama,2008),Hal.1110

berasal dari kata guna yang berarti orang yang menggunakan OPAC yang disediakan oleh perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.<sup>6</sup> Jadi dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan pengguna adalah tinggi rendahnya kesenangan dari orang yang menggunakan suatu barang/jasa.

## 2. OPAC (*Online Public Acces Cataloq*)

Menurut *Horgan*, OPAC adalah suatu sistem temu balik informasi, dengan suatu sisi masukan (*input*) yang menggabungkan pembuatan file yang tercantum dan indeks.<sup>7</sup> OPAC merupakan alat bantu untuk menelusuri informasi di perpustakaan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh, yang menggunakan sistem komputer dengan jaringan LAN dan WAN. OPAC dipakai pengguna untuk menelusuri data katalog untuk memastikan apakah perpustakaan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh menyimpan karya tertentu untuk mendapatkan informasi tentang lokasinya dan jika sistem katalog dihubungkan dengan sistem sirkulasi, maka pengguna dapat mengetahui apakah bahan pustaka yang sedang dicari tersedia di perpustakaan atau sedang dipinjam oleh pengguna yang lainya.

---

<sup>6</sup> *Ibid.*,hal.466

<sup>7</sup>Fatimah Nur Arifah, *evaluasi kepuasan pelayanan pengguna aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta* [jurnal online]. (Yogyakarta: STMIK AMIKOM, 2014),Hlm.48 diakses melalui situs: <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/citec/article/view/295> pada 19 januari 2018

### 3. UECS (*End User Computing Satisfaction*)

EUCS adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu system aplikasi dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan dari sebuah system informasi, yang dilihat dari lima (5) aspek yaitu, (*Content*) isi, (*Accuracy*) keakuratan, (*Format*) Format, (*Ease of Use*) kemudahan dalam menggunakan system, (*Timelines*) waktu, metode ini di rancang oleh Doll danTorkzadeh pada tahun 1998.<sup>8</sup>



---

<sup>8</sup>Nurmaini Delimunthe, *analisis tingkat kepuasan pengguna OPAC dengan metode UECS(Studi kasus:perpustakaan*, Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol.2, No.1, Februari 2016. (Riau: Uin Suska Riau, 2016), [jurnal online], diakses melalui situs: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1905> pada 19 januari 2018

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### A. Kajian pustaka

Berdasarkan penelusuran penulis terhadap beberapa literatur, terdapat beberapa penelitian sejenis yang berkaitan yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Meskipun penelitian itu memiliki kemiripan dengan penelitian yang peneliti lakukan, namun dalam penelitian tersebut juga memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian sebelumnya.

Pertama, hasil penelitian karya Nurmaini Dalimunthe dan Cici ismiati, jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains Dan Teknologi UIN SUSKA Riau (Universitas Islam Negeri Syarif Kasim) yang berjudul “Analisis tingkat kepuasan pengguna Online Public Acces Cataloq (OPAC) dengan metode EUCS penelitian menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode ini menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna, dengan menganalisa sistem berdasarkan isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan instrument penelitian berupa angket. Objek dalam penelitian ini yaitu pemustaka sebagai pengguna OPAC pada perpustakaan UIN Suska Riau (Universitas Islam Negeri Syarif Kasim) dengan jumlah 100 responden yang diambil secara acak. Analisis data dilakukan dengan tehnik analisis deskriptif dengan menggunakan rentang kategori dan persentase melalui

skala *Likert*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap OPAC secara keseluruhan termasuk ke dalam kategori setuju-pemustaka merasa puas menggunakan OPAC, dengan nilai persentase sebesar 74,10%.<sup>9</sup>

Kedua, jurnal yang di tulis oleh Marlindawati dan Poppy Indriani yang berjudul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna *E-Learning* Dengan Penerapan Model *End Using Computing Satisfaction (Eucs)*, pada tahun 2016” tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *e-learning* dengan pendekatan model kepuasan pemakai akhir komputer (*End-User Computing Satisfaction Model*), yang terdiri dari (lima) 5 faktor yaitu Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Pengguna (*Ease to Use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*) sebagai variabel independen dan kepuasan sebagai variabel dependen. Populasi dan Sample penelitian diambil Universitas MDP dan Universitas Bina Darma yang selama ini telah memanfaatkan *E-learning* sebagai mediator informasi antara dosen dan mahasiswanya. Data penelitian menggunakan instrumen berupa kuesioner dan diolah dengan menggunakan software SPSS versi 20.0, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak semua faktor yang bergabung dalam instrument EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna akantetapi hanya faktor content, accuracy dan easy to use yang menunjukkan pengaruh signifikan.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>*Ibid*,..72

<sup>10</sup>Marlindawati dan Poppy Indriani, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Dengan Penerapan Model End Using Computing Satisfaction (Eucs)*,( Jurnal Ilmiah Matrik Vol.18

Ketiga penelitian karya Rr.Rieka F.Hutami dan Dhea Ratna Camilla yang berjudul “Analisis kepuasan pada pengguna sistem TSC menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (studi kasus: PT.TLK,Bandung), penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Pada kuesioner digunakan skala *Likert* untuk mengukur persepsi dan harapan responden tentang sistem TSC, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 932 orang dengan sampel 90 orang, penulis memilih responden menggunakan teknik sampling *convenience*. Untuk membantu perhitungan validitas yang lebih akurat, dalam penelitian ini digunakan software IBM SPSS Statistics 20. Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa responden merasa bahwa kinerja dari sistem baik, hal ini dikarenakan kelima variabel yaitu *accuracy, content, ease of use, format, dan timeliness* berada di kategori puas. Total tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna sistem aplikasi TCS sehubungan dengan performansi sistem aplikasi TCS adalah sebesar 87,33% dengan gap/selisih sebesar 12,67%. Variabel Format memiliki gap/selisih terkecil yaitu sebesar 9,85%, sedangkan gap/selisih terbesar ada pada variabel *Accuracy*, yaitu sebesar 15,08%.<sup>11</sup>

---

No.1, April 2016). Diakses melalui <http://jurnal.binadarma.ac.id/index.php/jurnal/matrik/article/view/445>. Pada 29 November 2018.

<sup>11</sup>Rieka F. Hutam, Dhea Ratna Camilla, *Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem Tcs Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*, Jurnal Manajemen Indonesia, Vol. 16 - No. 1 April 2016, Hal.23 diakses melalui: <http://nijm.telkomuniversity.ac.id/wp-content/uploads/2017/01/ANALISIS-KEPUASAN-PADA-PENGGUNA-SISTEM-....pdf>, diakses pada tanggal 10 oktober 2018 jam 12:13

Dari ketiga penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terdapat beberapa persamaan pada skripsi yaitu menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Sedangkan Perbedaan pada skripsi ini dengan penelitian pertama adalah penelitian pertama menggunakan (lima) 5 indikator dari metode EUCS, sedangkan penelitian ini menggunakan (lima) 5 indikator dari EUCS dan menambahkan (dua) 2 indikator (*System Speed* dan *System Reliability*), perbedaan dengan penelitian kedua yakni dari segi tujuan, penelitian kedua bertujuan untuk melihat kepuasan pengguna *e-learning* sedangkan penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan pengguna OPAC. Perbedaan dengan penelitian ketiga juga terletak pada tujuan penelitiannya, penelitian ketiga bertujuan untuk melihat kepuasan pengguna sistem aplikasi TCS sedangkan penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan pengguna OPAC.

## B. Kepuasan Pengguna

### 1. Pengertian kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pengguna. Pengguna harus dipuaskan. Hal itu sejalan dengan pendapat *Schmaars* yang menjelaskan bahwa pada dasarnya tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan para pelanggan. Kepuasan pengguna akan tercapai apabila persepsi pengguna terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas perpustakaan.<sup>12</sup> *Kotler*

---

<sup>12</sup> Fransiska Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. (yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal, 9

menyatakan bahwa “Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*)”. Setelah menggunakan produk/jasa, konsumen akan merasakan kepuasan atau kekecewaan. Kepuasan akan mendorong pengguna untuk menggunakan produk/jasa. Sebaliknya, jika kecewa pengguna tidak akan menggunakan jasa di kemudian hari. Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen. Kekecewaan timbul apabila kinerja yang actual tidak memenuhi harapan konsumen.<sup>13</sup>

Menurut *Zeithaml* dan *Bitner* kepuasan pengguna merupakan konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang digunakannya dan akan kembali menggunakan produk/jasa yang ditawarkan.<sup>14</sup> Dikatakan puas berarti produk/jasa yang diberikan cukup baik dan memadai karena harapan pengguna dapat terpenuhi oleh produk atau jasa yang digunakan sehingga konsumen akan kembali menggunakan produk/jasa tersebut.

Menurut pendapat *Day* yang dikutip oleh *Tjiptono* di dalam skripsi *Cut putroe yuliana* “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan

---

<sup>13</sup>Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *manajemen pemasaran*, terj. Bob Sabran, (Jakarta:Penerbit Erlangga,2009), Hal. 139

<sup>14</sup>Etta Mamang Sangadji,Sopiah, *Perilaku konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal.

antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai”.

Dari ketiga pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah perasaan senang seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu barang atau jasa yang telah digunakan karena hasilnya cukup baik dan memadai sesuai dengan konsumen/pengguna harapkan sebelumnya.

Beberapa pengharapan pengguna terhadap sistem informasi di antaranya:

- a. Pengguna pasti mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan
- b. Pengguna mengharapkan koleksi yang tersedia memenuhi kebutuhannya
- c. Pengguna mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat dan responsive dari petugas
- d. Pengguna mengharapkan perpustakaan memiliki akses internet yang cepat.<sup>15</sup>

## 2. Indikator kepuasan pengguna

Secara umum bisa dikatakan bahwa pengertian indikator adalah variabel kendali yang dapat digunakan untuk mengukur perubahan yang terjadi pada sebuah kejadian ataupun kegiatan, indikator juga bisa diartikan sebagai setiap ciri karakteristik atau ukuran yang bisa menunjukkan perubahan yang terjadi pada sebuah bidang tertentu. Indikator

---

<sup>15</sup> Cut putroe yuliana, *kepuasan pengguna terhadap pelayanan teknologi informasi pada perpustakaan perguruan tinggi*, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry,2010), Hal.32

dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu. Jadi indikator kepuasan pengguna bisa diartikan sebagai suatu petunjuk untuk mengukur kepuasan pengguna dari sebuah perpustakaan.<sup>16</sup>

Di bawah ini ada beberapa indikator kepuasan pengguna menurut para ahli :

1. Menurut *Irwan* indikator-indikator dalam kepuasan pengguna yaitu sebagai berikut:

a. Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna

Dalam upaya mencapai kepuasan pengguna, ada hal yang harus diperhatikan mulai dari hal-hal yang rutin karena kepuasan pengguna dimulai dari hati, yaitu kesadaran kecermatan terhadap pengguna. Jika sistem informasi bisa memenuhi kebutuhan informasi dari pengguna secara efektif dan efisien maka pengguna akan merasa puas dengan sistem informasi tersebut.

b. Totalitas memberikan layanan

Dalam memberikan jasanya hendaklah secara totalitas artinya selalu diusahakan sampai terpenuhi kebutuhan dari penggunanya.

---

<sup>16</sup> Zakky, pengertian indikator, di akses melalui <https://www.zonareferensi.com/pengertian-indikator/> pada 19 oktober 2018.

Totalitas sistem informasi dalam memberikan layanan misalnya kelengkapan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna terdapat dalam sistem informasi.

c. Kesenangan dan kenyamanan

Kesenangan dan kenyamanan berperan penting dalam peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh sistem kepada pengguna. Misalnya kemudahan dalam menggunakan sistem tersebut sehingga pengguna akan merasa senang dan nyaman oleh sebab itu kesenangan dan kenyamanan dijadikan sebagai indikator kepuasan pengguna.<sup>17</sup>

2. Menurut *Lupiyoadi*, ada tiga indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna antara lain:

- a. Kualitas pelayanan; pengguna akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- b. Emosional; pengguna akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila pustakawan dalam memberikan layanan kepada penggunanya tidak emosi seperti wajah cemberut. Kepuasan yang diperoleh bukan

---

<sup>17</sup>Andi Pandita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*, hal. 29

karena kualitas dari pelayanan tetapi nilai sosial yang membuat pengguna menjadi puas.

c. Biaya; pengguna yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu jasa cenderung puas terhadap kualitas atau jasa tersebut.<sup>18</sup>

3. Pendapat *Doll* untuk mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dapat dilihat dari lima (5) aspek yaitu, (*Content*) isi, (*Accuracy*) keakuratan, (*Format*) Format, (*Ease of Use*) kemudahan dalam menggunakan system, (*Timelines*) waktu.<sup>19</sup>

Berikut penjelasan dari kelima aspek tersebut adalah :

a. *Content* (isi), dimensi ini mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informative sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

---

<sup>18</sup> Ahmad Ricky Baidhawi, *Evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan keliling melalui kajian indeks kepuasan masyarakat (IKM) di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten aceh selatan*:skripsi (Banda Aceh,UIN Ar-raniry:2017), hal.13

<sup>19</sup> Rieka F. Hutam, Dhea Ratna Camilla, *Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem Tcs Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*, hal.16

- b. *Accuracy* (keakuratan), mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
- c. *Format* Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.
- d. Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
- e. Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem realtime,

berarti setiap permintaan yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.<sup>20</sup>

Dari ketiga teori di atas penulis hanya focus pada satu teori saja untuk penelitian ini yaitu teori menurut pendapat Doll.

### C. OPAC (*Online Public Acces Cataloq*)

#### 1. Pengertian OPAC (*Online Public Acces Cataloq*)

OPAC merupakan singkatan dari *online public access cataloq*. Adapun penjelasannya adalah pangkalan data yang berisikan cantuman bibliografi yang dirancang untuk dapat diakses melalui terminal komputer sehingga pengguna dapat langsung dan secara efektif mencari dan menemukan kembali informasi yang dibutuhkan tanpa bantuan staff. Menurut Wahyu Supriyanto bahwa OPAC (*online public access cataloq*) adalah sebuah fitur yang digunakan untuk memfasilitasi pengunjung untuk mencari kataloq koleksi perpustakaan yang dapat diakses oleh umum.<sup>21</sup>

Menurut *ALA Glosary of Library and Information Science* menjelaskan bahwa OPAC adalah cantuman bibliografi dalam bentuk yang dapat dibaca oleh mesin dan disimpan dalam sistem komputer, pemakai dapat mengakses informasi secara terus menerus dengan

---

<sup>20</sup>Nurmaini Delimunthe, *analisis tingkat kepuasan pengguna OPAC dengan metode UECS(Studi kasus:perpustakaan*, Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, hal.72

<sup>21</sup> Hendra Gunawan, Perancangan aplikasi OPAC (online public access cataloq) untuk kataloq tugas akhir pada perpustakaan indonesia mandiri, *jurnal informasi* Vol.VI No. 1/februari/2014 diakses melalui <http://informasi.stmik-im.ac.id/wp-content/uploads/2016/05/03-Hendrainvan.pdf> diakses pada 10 desember 2018

pendekatan pengarang, judul, subjek, ISBN, atau gabungan dari komponen-komponen yang disebutkan. Sedangkan di dalam *Dictionary of library and information management* menyebutkan bahwa OPAC adalah sistem katalog perpustakaan berbasis elektronik yang bisa digunakan melalui terminal komputer untuk mencari informasi atau koleksi.<sup>22</sup>

Berdasarkan ketiga pengertian di atas penulis menyimpulkan bahwa OPAC adalah suatu sistem temu balik informasi berbasis computer yang digunakan oleh pengguna untuk menelusuri koleksi suatu perpustakaan atau unit informasi lainnya dengan pendekatan judul, subjek, ISBN.

## 2. Tujuan OPAC (*Online Public Acces Catalog*)

Menurut Eka Kusmayadi dan Etty Andriaty menyatakan bahwa ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan OPAC adalah:

- a. Pengguna dapat mengakses secara langsung ke dalam pangkalan data yang dimiliki perpustakaan.
- b. Mengurangi beban biaya dan waktu yang diperlukan dan yang harus dikeluarkan oleh pengguna dalam mencari informasi.
- c. Mengurangi beban pekerjaan dalam pengolahan pangkalan data sehingga dapat meningkatkan efisiensi tenaga kerja.

---

<sup>22</sup>Setiawan, *Evaluasi opac berdasarkan kriteria ifla*, Studi pada Opac Perpustakaan Universitas Negeri Malang, (Malang, Universitas Negeri Malang, 2013), hal 4 [online] diakses melalui <http://library.um.ac.id/index.php/Artikel-Pustakawan/evaluasi-opac-berdasarkan-kriteria-ifla.html> pada 07 Desember 2018

- d. Mempercepat pencarian informasi
- e. Dapat melayani kebutuhan informasi masyarakat dalam jangkauan luas.<sup>23</sup>

### 3. Manfaat OPAC (*Online Public Acces Cataloq*)

OPAC difungsikan untuk membantu pengguna di dalam sistem temu kembali informasi disuatu perpustakaan. Selain sebagai temu kembali informasi OPAC juga berfungsi sebagai sarana untuk mengetahui stastus suatu bahan pustaka dan lokasi bahan pustaka tersebut. Menurut Yusuf fungsi kataloq secara umum sebagai berikut:

1. Menunjukkan tempat suatu buku atau bahan lain dengan menggunakan lambang lambang angka klasifikasi dalam bentuk nomor panggil.
2. Mendaftarkan semua buku dan bahan lain dengan susunan alfabetis, nama pengarang, judul buku atau subjek buku yang bersangkutan ke suatu tempat khusus di perpustakaan untuk memudahkan pencarian entri entri atau informasi yang dibutuhkan.
3. Memberikan kemudahan untuk mencari suatu buku atau bahan lain di perpustakaan dengan hanya mengetahui salah satu daftar kelengkapan buku yang bersangkutan.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Eka Kusmayadi dan Etty Andriaty, "Kajian Online Publik Access Cataloque (OPAC) dalam pelayanan perpustakaan dan penyebaran teknplogipertanian", jurnal perpustakaan pertanian, (Bogor:pusat perpustakaan dan penyebaran teknologi pertanian,Vol 15, No.2, 2006), hal.53 (online) diakses melalui situs <http://pustaka.litbang.pertanian.go.id/publikasi/pp152065.pdf> pada 23 oktober 2018 pada 08:00

#### D. EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

Menurut *doll* dan *torzadeh* yang di kutip oleh Arthur dalam jurnal Dhea Ratna Camilla defenisi *End User Computing Statisfaction* adalah mengevaluasi secara keseluruhan kepuasan para pengguna sistem informasi.<sup>25</sup> EUCS (*End User Computing Satisfaction*) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi.

Wynne W. Chin menerangkan *End-User Computing Satisfaction* merupakan evaluasi secara keseluruhan atas sistem informasi yang digunakan oleh pengguna. Pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut diukur untuk mengetahui apakah sistem informasi yang digunakan efektif dan sesuai dengan yang diinginkan. Kepuasan pemakai pemakai biasanya di hargai untuk dijadikan ukuran menjadikan sistem informasi semakin sukses dan berkembang. Sudah ada beberapa penelitian yang sudah di pertimbangkan dan di tetapkan sebagai standarisasi instrumen untuk mengetahui kepuasan pemakai sejak tahun 1980-an.<sup>26</sup>

Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh *doll & Torkzadeh* pada tahun 1998. Model ini menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap teknologi dengan

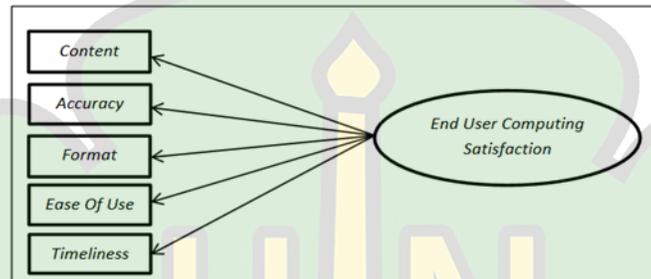
---

<sup>24</sup> Lely Emiliyana, *Pemanfaatan online public access cataloq (OPAC )sebagai saran system temu balik pada perpustakaan*, Hal.5

<sup>25</sup>Rieka F. Hutam, Dhea Ratna Camilla, *Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem Tcs Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*, Hal. 17

<sup>26</sup> Wynne W.Chin *On The Formation of End-User Computing Satisfaction: A Proposed Model And Measurement Instrument*. Faculty of Management University of Calgary, diakses melalui: <https://pdfs.semanticscholar.org/abc0/06240d68ed60f7457cdafd1bcb5f6d547fe1.pdf>. Pada tanggal 20 agustus jam 1:49

menilai konten, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan sistem.<sup>27</sup>



Gambar 1.1. *End User Computing Satisfaction Instrumen*

Berikut ini adalah penjelasan tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction* menurut *Doll dan Torkzadeh*.

- 1) *Content* (isi). Dimensi ini menjelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi, dimana isi meliputi modul atau fungsi-fungsi tertentu yang memiliki tujuan yang spesifik. Isi dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta memiliki informasi terbaru. Hal ini dikarenakan semakin lengkap sebuah informasi maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

<sup>27</sup> Rosalina, “*pengujian kepuasan sistem informasi menggunakan End-User Computing Satisfaction*”, skripsi, (Jakarta: Program Studi Sains dan Teknologi, 2017, hal 21. Diakses melalui: <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/36799/1/ROSALINA-FST.pdf> diakses 2 maret 2018

- 2) *Accuracy* (keakuratan). Keakuratan yang dimaksud di sini adalah ketepatan sistem dalam mengolah *input* serta menghasilkan sebuah informasi. Untuk mengecek apakah sebuah sistem memiliki tingkat keakurasian yang baik, dapat dilihat jumlah error yang dihasilkan ketika mengolah data.
- 3) *Format* (Format) Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna akhir dalam menilai tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. Tampilan yang menarik serta kemudahan dalam memahami dan menggunakan antar muka dapat meningkatkan kepuasan pengguna akhir dan dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas pengguna.
- 4) *Ease of Use* (kemudahan dalam menggunakan sistem). Kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang penting. Hal ini dikarenakan kemudahan dalam menggunakan sistem meliputi keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukkan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir.
- 5) *Timeliness* (ketepatan waktu). Ketepatan waktu dalam menyajikan atau menyediakan informasi menjadi salah satu indikator kepuasan pengguna. Semakin cepat sebuah sistem mengolah input dan

menghasilkan output dapat dijadikan tolak ukur penilaian apakah sistem tersebut tepat waktu atau real time.<sup>28</sup>



---

<sup>28</sup> Rieka F. Hutam, Dhea Ratna Camilla, *Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem Tcs Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*, Hal.18

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang berdasarkan data-data sehingga peneliti yang menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasikan. Penelitian ini menggunakan model dari *End User Computing Satisfaction*, model ini menyatakan bahwa kepuasan pengguna dari OPAC (*Online Public Access Catalog*) dapat di tentukan melalui beberapa variabel, yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease to Use, Timeliness*. Sebagaimana di jelaskan sebelumnya, secara signifikan bahwa variabel-variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh yang bertempat di Jl.Tanggul Krueng Aceh No.34,Rukoh, Darussalam, Kota Banda Aceh. Penelitian ini dilakukan pada 11 April 2019 s/d 30 April 2019. Alasan peneliti melakukan penelitian di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh ialah karena perpustakaan tersebut belum pernah

melakukan evaluasi kepuasan pada pengguna OPAC (*Online Public Access Catalog*) di perpustakaan tersebut.

### C. Populasi dan Sample

#### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut *Hadjar* populasi adalah kelompok besar individu yang mempunyai karakteristik umum yang sama.<sup>29</sup> Menurut *Soenarto* yang mengatakan populasi adalah kelompok manusia, rumah, bintang dan sebagainya yang mempunyai ciri atau karakteristik tertentu.<sup>30</sup>

Dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna dari perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh sebanyak 1.697 pengguna.

#### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang ingin diteliti. Sampel dapat juga didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu

---

<sup>29</sup>Purwanto, *Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta:Pustaka Belajar,2008), hal.241

<sup>30</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung,Afabeta,2014),

sehingga dapat mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling random* atau *sampling probabilitas* yaitu cara pengambilan sampel dengan semua objek atau elemen populasi yang memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.<sup>31</sup> Dalam menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus *Slovin*.<sup>32</sup>

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktepatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10% atau (0,1)

Berdasarkan rumus diatas, maka didapat hasil sampel sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{1697}{1 + (1697 \times (0,1))^2}$$

$$n = \frac{1697}{1 + (1697 \times 0,01)}$$

---

<sup>32</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), hal.78

$$n = \frac{1697}{17.97}$$

$n = 94.4351697$  dibulatkan menjadi 94

Sehingga jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 94 orang.

#### **D. Validitas dan Reliabilitas**

##### **1. Validitas**

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauhmana ketepatan atau kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi jika alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut.<sup>33</sup> Sehingga suatu kuisisioner dikatakan valid apabila pertanyaan kuisisioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut dengan merujuk ke indikator. Uji validitas ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada 20 responden, diluar responden yang menjadi subjek penelitian. Untuk mengukur validitas korelasi antara pernyataan dengan skor total indikator penulis menggunakan rumus *Korelasi "r" Product Moment*.

Rumus korelasi product moment yaitu:

---

<sup>33</sup> Saifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, (Yogyakarta: Pustaka belajar, 2011),hal.5

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi product moment

$\sum X$  = jumlah skor dalam sebaran X

$\sum X^2$  = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

$\sum Y$  = jumlah skor dalam sebaran Y

$\sum Y^2$  = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y

$\sum XY$  = jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan

N = jumlah sampel

## 2. Reliabilitas Data

Reliabilitas adalah instrumen yang jika digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama.<sup>34</sup> Reliabilitas juga diartikan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* yaitu:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{\sum \sigma^2 t}{\sigma^2 t} \right]$$

<sup>34</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, 121

Keterangan :

$\alpha$  : Koefisien alpha cronbach's

K : Butir pertanyaan yang valid

$\sum \sigma^2 t$  : Jumlah varians butiran pertanyaan yang valid

$\alpha^2 t$  : Varians total

### E. Tehnik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>35</sup>

Angket/kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberi angket tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan peneliti.<sup>36</sup> Menurut *Cholid Narbuko* metode kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang yang akan diteliti.<sup>37</sup>

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada beberapa sampel yang telah ditetapkan oleh peneliti di perpustakaan

<sup>35</sup> Sugiono, *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif,kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,2013), hal.308

<sup>36</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Bisnis*,(Bandung: Alfabeta, 2010), hal.102

<sup>37</sup>Cholid Narbuko,*Metodelogi Penelitian*,(Jakarta:Bumi Aksara, 2013),hal.76

tempat yang diteliti. Angket penelitian ini dibuat dengan empat alternative jawaban dengan skala *likert* mulai dari sangat positif sampai sangat negatif, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).<sup>38</sup>

SS	= sangat Setuju	Diberikan skor 4
S	= Setuju	Diberikan skor 3
TS	= Tidak Setuju	Diberikan skor 2
STS	= Sangat Tidak Setuju	Diberikan skor 1

Untuk mengetahui kepuasan pengguna OPAC (*Online Public Access Catalog*) dengan menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh, disusun daftar pernyataan (angket) yang dibagikan kepada pengguna perpustakaan yang menggunakan OPAC.

Langkah-langkah pembagian angket dalam penelitian ini:

- a. Angket dibagikan langsung kepada responden pada saat responden berada di lokasi penelitian.
- b. Sebelum membagikan angket kepada responden, peneliti terlebih dahulu menanyakan apakah sebelumnya sudah pernah menerima dan mengisi angket atau belum, jika belum maka peneliti memberikan angket kepada responden yang bersangkutan.

---

<sup>38</sup>Sugiono. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal.

- c. Peneliti menjelaskan bagaimana prosedur dalam mengisi angket sebelum responden mengisi/menjawab pernyataan dalam angket.
- d. Pembagian angket dilakukan hingga besar sampel terpenuhi.
- e. Peneliti mengumpulkan angket yang telah diisi oleh responden.

## **F. Tehnik Pengolahan**

Pengolahan data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan pada penelitian kuantitatif, pengolahan data secara umum dilaksanakan dengan melalui tahap memeriksa (*Editing*), proses pemberian identitas (*Coding*) dan proses pembeberan (*Tabulating*).

### *1. Editing* (memeriksa)

*Editing* adalah kegiatan yang dilakukan setelah peneliti menghimpun data dilapangan. Kegiatan ini menjadi penting karena kenyataannya bahwa data yang terhimpun kadang kala belum memenuhi harapan peneliti, ada di antaranya kurang atau terlewatkan, tumpang tindih, berlebihan bahkan terlupakan. Oleh sebab itu keadaan tersebut harus diperbaiki melalui *editing* ini. Adapun pengolahan data angket yang penulis lakukan pada tahap *editing* adalah melakukan pemeriksaan angket yang telah di isi oleh responden. Aspek-aspek yang diperiksa antara lain kelengkapan responden dalam mengisi setiap pertanyaan yang diajukan dalam angket. Jika pengisian angket belum lengkap, penulis dapat meminta responden untuk mengisinya kembali.

## 2. *Coding* (Pengkodean)

Setelah tahap *editing* selesai dilakukan, kegiatan berikutnya adalah mengklasifikasikan data-data tersebut melalui tahap *coding*. Maksudnya bahwa data yang telah di edit tersebut diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis. Adapun pengolahan data angket yang penulis lakukan pada tahap *coding* adalah memberikan kode dalam bentuk skor untuk setiap jawaban angket dengan menggunakan pedoman *skala likert*.

## 3. *Tabulating* (Tabulasi)

Tabulasi adalah bagian terakhir dari pengolahan data. Maksud tabulasi adalah memasukan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya.<sup>39</sup> Adapun pengolahan data angket yang penulis lakukan pada tahap *Tabulating* adalah menyajikan jawaban responden yang dikelompokkan dalam masing-masing kategori dan disajikan dalam bentuk tabel.

## G. Analisis Data

Adapun tehnik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data statistic deskriptif yaitu data yang dikumpulkan dari penyebaran angket dianalisis dengan menggunakan metode statistic deskriptif. Data yang diperoleh ditabulasikan dengan menyusun data ke dalam tabel kemudian di hitung persentasenya. Adapun untuk memperoleh data angket yang telah ditabulasikan dan diolah dengan rumus presentase sebagai berikut :

---

<sup>39</sup> Burhan Bungin, *metodelogi penelitian kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal.168

$$P = \frac{f}{N} 100\%$$

Keterangan :

P = frekuensi yang sedang dicari presentase

N = jumlah frekuensi atau jumlah responden

f = angka presentase

Kemudian data diolah dan ditafsirkan dengan menggunakan kriteria kepuasan dibawah ini<sup>40</sup>

NO	Interval	Kepuasan
1.	81% - 100%	Sangat puas
2.	71% - 80,99%	Puas
3.	41% - 60,99%	Cukup puas
4.	21% - 40,99%	Kurang puas
5.	0% - 20,99%	Tidak puas

---

<sup>40</sup> Dewi Fitriani, *pengukuran kepuasan kontraktorterdapat kinerja klien pada proyek kontruksiswasta*, jurnal karya tehnik sipil, vol.3, No 1 tahun 2014, (semarang, fakultas teknik, universitas diponegoro), hal 287

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

UPT Perpustakaan STKIP BBG didirikan seiring dengan berdirinya sekolah tinggi STKIP BBG, yaitu pada tanggal 5 September 2013. Pada awal pendiriannya perpustakaan STKIP BBG menempati salah satu ruangan gedung kampus lama di Jalan Tentara Pelajar Lorong Dahlia, Merduati Banda Aceh dengan luas ruangan + 50 m<sup>2</sup>. Dan pada tahun 2010 STKIP BBG melakukan penambahan sarana prasarana berupa ruang belajar/kelas, laboratorium dan juga perpustakaan yang berlokasi di Jalan Tanggung Krueng Aceh No. 34 Rukoh, Darussalam Banda Aceh, maka unit perpustakaan STKIP BBG juga berpindah dari lokasi kampus lama ke lokasi kampus baru ini. Perpustakaan menerapkan OPAC dimulai dari awal tahun 2016, akan tetapi sempat terhenti selama 6 bulan dikarenakan terbatasnya fasilitas. Di akhir tahun 2017 OPAC di operasikan kembali di perpustakaan STKIP BBG. Saat ini perpustakaan STKIP BBG berada di lantai dua gedung B dengan luas ruangan + 200 m<sup>2</sup>.<sup>41</sup>

#### B. Hasil penelitian dan Pembahasan

##### 1. Hasil uji validitas

Teknik mengukur validitas kuisioner adalah dengan menghitung korelasi antara data pada masing masing pernyataan dengan skor total menggunakan korelasi pdoduck moment. Butir pernyataan dalam kuisioner

---

<sup>41</sup> Pedoman Umum Penggunaan layanan UPT perpustakaan STKIP Bina Bangsa Getsempena, (Banda Aceh: UPT Perpustakaan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh, 2017), hlm .20

dianggap valid apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $df = n - k$ ;  $\alpha = 5\%$ ). Berikut hasil perhitungan  $r_{hitung}$  dengan program SPSS versi 17,0. Hasil dari pengujian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tebel.4.2 Uji validitas

NO	Pernyataan	Korelasi pearson/ $r_{hitung}$	$r_{tabel}$ ( $df = n - k$ ; $\alpha = 5\%$ )	Interprestasi
1	P1	0,900	0,444	Valid
2	P2	0,916	0,444	Valid
3	P3	0,882	0,444	Valid
4	P4	0,952	0,444	Valid
5	P5	0,941	0,444	Valid
6	P6	0,878	0,444	Valid
7	P7	0,834	0,444	Valid
8	P8	0,856	0,444	Valid
9	P9	0,864	0,444	Valid
10	P10	0,856	0,444	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel di atas dapat dilihat bahwa dari masing masing pernyataan memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$  (0,444), maka dapat dikatakan bahwa semua butir pernyataan tersebut valid. Semua item pernyataan dapat digunakan untuk penelitian.

## 2. Hasil uji reliabilitas

Pengujian reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Kuesioner dinyatakan reliable jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Pengujian ini dilakukan secara statistic menggunakan uji *cronbach alpha* dengan bantuan program SPSS Versi 17.0

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas

NO	Pernyataan	Nilai Alpha	$r_{\text{tabel}}$	keterangan
1	P1	0,768	0,444	Reliable
2	P2	0,769	0,444	Reliable
3	P3	0,769	0,444	Reliable
4	P4	0,767	0,444	Reliable
5	P5	0,766	0,444	Reliable
6	P6	0,765	0,444	Reliable
7	P7	0,767	0,444	Reliable
8	P8	0,772	0,444	Reliable
9	P9	0,766	0,444	Reliable
10	P10	0,772	0,444	Reliable

Berdasarkan pengujian reliabilitas dengan *Cronbach Alpha* terhadap 16 item pernyataan yang telah dijawab oleh responden, dinyatakan Reliable karena nilai semua item pernyataan memiliki nilai *Alpha* lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas terhadap keseluruhan pernyataan dinyatakan reliable.

### 3. Hasil Analisis Data

#### a. Content (isi)

Tabel 4.3 Saya merasa puas dengan layanan *OPAC* karena informasinya *up to date*

No.	jawaban	Frekuensi	Persentase
1	SS	44	46%
2	S	50	53%
3	TS	0	0%
4	STS	0	0%

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat hasil perhitungan dari 94 responden menunjukkan bahwa 100% responden merasa puas dengan layanan *OPAC* karena informasi yang *up to date*.

Tabel 4.4 Menurut saya menu yang tersedia pada *OPAC* mudah untuk pahami, sehingga memudahkan saya dalam pemakaiannya

No.	jawaban	frekuensi	persentase
1	SS	34	36%
2	S	60	64%
3	TS	0	0%
4	STS	0	0%

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat hasil perhitungan dari 94 responden menunjukkan bahwa 100% responden merasa menu pada *OPAC* mudah dipahami.

**b. Accuracy (keakuratan)**

Tabel 4.5 Menurut saya *OPAC* sudah menyajikan informasi yang benar dan akurat

No.	jawaban	frekuensi	persentase
1	SS	43	43%
2	S	56	56%
3	TS	1	1%
4	STS	0	0%

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat hasil perhitungan dari 94 responden menunjukkan bahwa 99% menyatakan bahwa informasi yang disajikan *OPAC* sudah benar dan akurat.

Tabel 4.5 Menurut saya informasi yang disajikan *OPAC* sesuai dengan kata kunci yang saya masukan.

No.	jawaban	frekuensi	persentase
1	SS	45	48%
2	S	47	50%
3	TS	1	1%
4	STS	1	1%

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat hasil perhitungan dari 94 responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa informasi yang disajikan *OPAC* sesuai dengan kata kunci yang dimasukan yaitu 98% menjawab setuju, dan hanya 2% yang menjawab tidak setuju.

**c. *Format (bentuk)***

Tabel 4.6 Menurut saya, tampilan pada *OPAC* sudah tepat

No.	jawaban	frekuensi	persentase
1	SS	14	14%
2	S	16	17%
3	TS	56	60%
4	STS	8	9%

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat hasil perhitungan dari 94 responden menunjukkan hanya 31% responden yang menjawab setuju, sebagian besar atau 69% responden merasa tampilan opac belum tepat.

Tabel 4.7 Menurut saya, desain tampilan pada *OPAC* sangat menarik dan mudah di mengerti

No.	jawaban	frekuensi	persentase
1	SS	20	21,3%
2	S	68	72,3%
3	TS	5	5,4%
4	STS	1	1%

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat hasil perhitungan dari 94 responden menunjukkan bahwa sebahagian besar atau 93,6% renponden menyatakan bahwa tampilan *OPAC* sangat menarik, sangat sedikit sekali responden yang merasa tampilan *OPAC* tidak menarik atau merasa tidak setujuas yaitu sebanyak 6,4%.

**d. *Ease of usea (kemudahan)***

Tabel 4.8 Menurut saya, *OPAC* mudah digunakan untuk mencari keberadaan buku yang saya inginkan

No.	jawaban	frekuensi	persentase
1	SS	36	38,3%
2	S	52	55,3%
3	TS	6	6,4%
4	STS	0	0%

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat hasil perhitungan dari 94 responden menunjukkan sebahagian besar responden merasa OPAC mudah digunakan, dan sebahagian kecil saja yang menjawab tidak setuju artinya 6,4% mahasiswa merasa opac tidak mudah untuk digunaka.

Tabel 4.9 Informasi yang disajikan OPAC mudah untuk saya pahami

No.	jawaban	frekuensi	persentase
1	SS	42	45%
2	S	50	53%
3	TS	1	1%
4	STS	1	1%

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat hasil perhitungan dari 94 responden menunjukkan hanya 2% responden yang menjawab tidak setuju bahwa item yang menyatakan Informasi yang disajikan OPAC mudah untuk pahami, artinya sebagian besar atau 98% responden setuju bahwa OPAC mudah dipaham.

#### e. *Timeliness* (ketepatan waktu)

Tabel 4.10 Dengan adanya OPAC saya lebih cepat mendapatkan buku yang saya cari

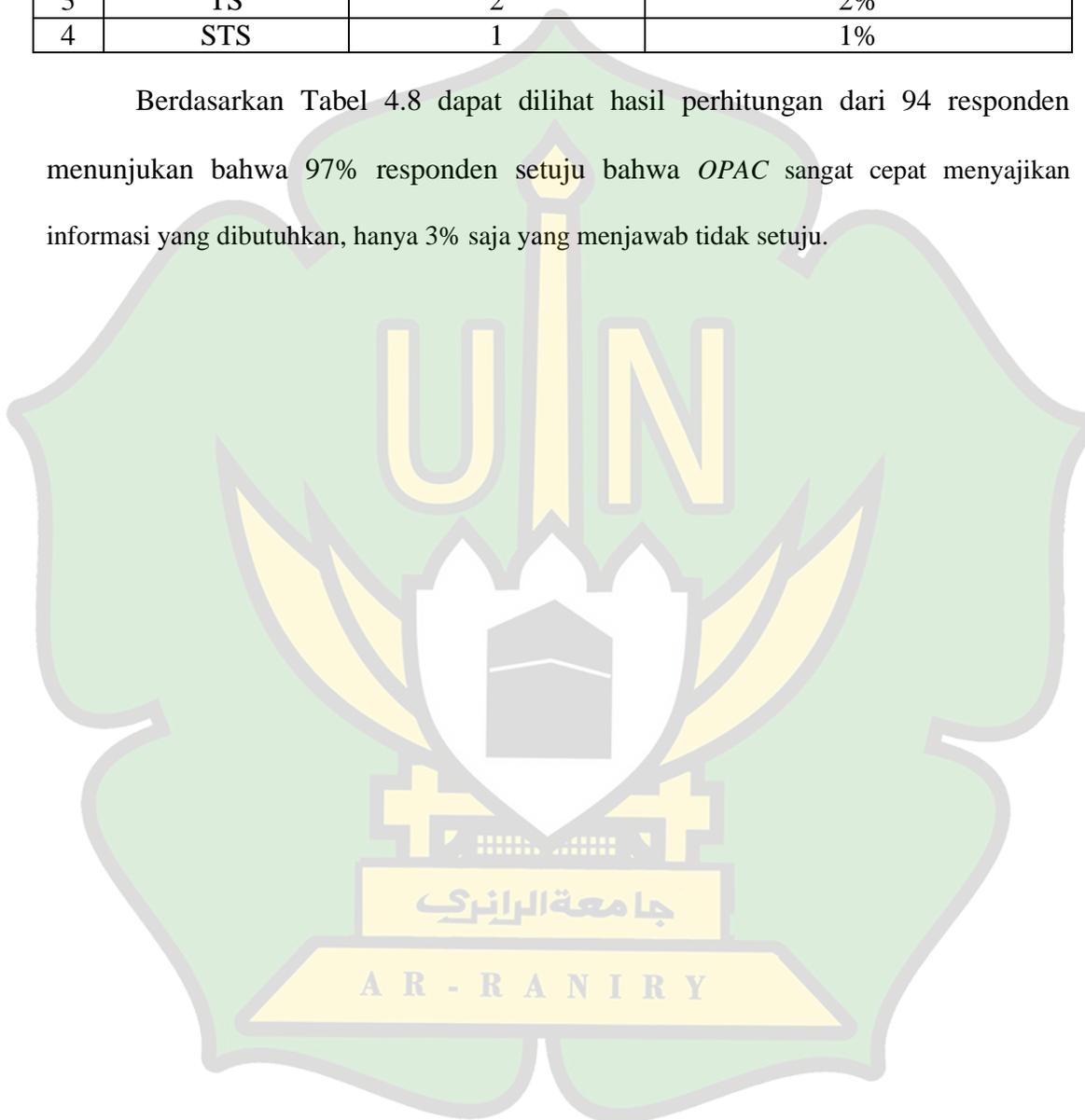
No.	jawaban	frekuensi	persentase
1	SS	33	35%
2	S	58	62%
3	TS	3	3%
4	STS	0	0%

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat hasil perhitungan dari 94 responden menunjukkan hanya 3% saja responden yang menjawab tidak setuju, 97% responden menjawab setuju, artinya sebagian besar mahasiswa merasa dengan adanya OPAC mereka lebih cepat mendapatkan informasi.

Tabel 4.11 OPAC sangat cepat menyajikan informasi yang saya butuhkan

No.	jawaban	frekuensi	persentase
1	SS	33	35%
2	S	58	62%
3	TS	2	2%
4	STS	1	1%

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat hasil perhitungan dari 94 responden menunjukkan bahwa 97% responden setuju bahwa *OPAC* sangat cepat menyajikan informasi yang dibutuhkan, hanya 3% saja yang menjawab tidak setuju.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

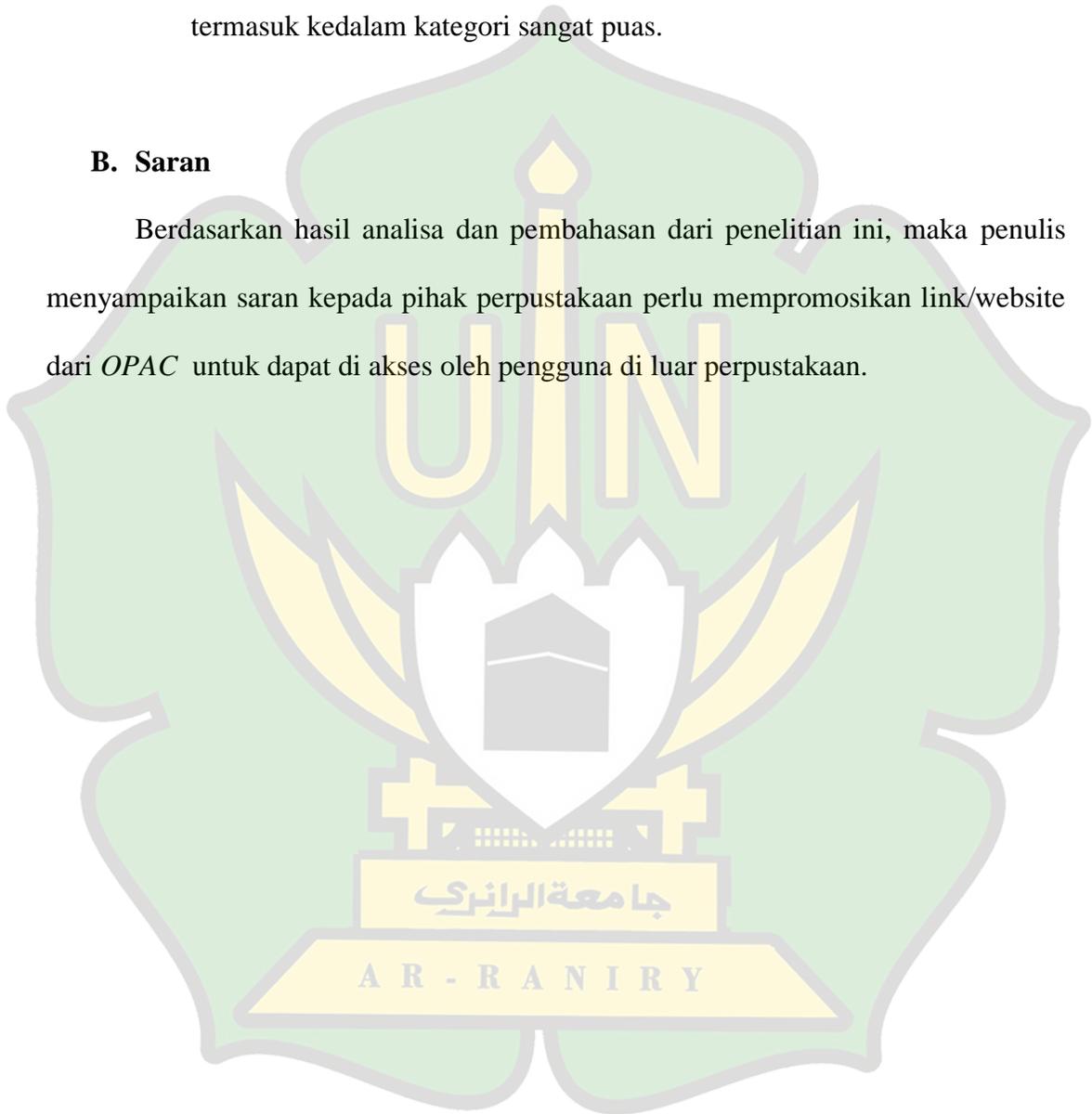
Berdasarkan hasil penelitian tentang Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh, penulis menarik kesimpulan bahwa pengguna perpustakaan merasa puas dengan aplikasi OPAC yang mereka gunakan dengan persentase terbesar 72,3% yang termasuk kedalam kategori puas dan persentase terkecil 1% yang termasuk kedalam kategori tidak puas. Adapun variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Isi (content), menurut saya menu yang tersedia pada OPAC mudah untuk dipahami, sehingga memudahkan saya dalam memakainya dengan persentase terbesar 100% yang termasuk kedalam kategori sangat puas.
2. Keakuratan (accuracy), menurut saya sudah menyajikan informasi yang benar dan akurat, dengan persentase terbesar 91% yang termasuk kedalam kategori sangat puas.
3. Bentuk (format), menurut saya, tampilan pada OPAC sudah tepat, dengan persentase terbesar 31% yang termasuk kedalam kategori cukup puas.
4. Kemudahan (ease of use), menurut saya, OPAC mudah digunakan untuk mencari keberadaan buku yang saya inginkan, dengan persentase terbesar 93,6% yang termasuk kedalam kategori sangat puas.

5. Ketepatan waktu (timeliness), dengan adanya OPAC saya lebih cepat mendapatkan buku yang saya cari, dengan persentase terbesar 97% yang termasuk kedalam kategori sangat puas.

### **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan dari penelitian ini, maka penulis menyampaikan saran kepada pihak perpustakaan perlu mempromosikan link/website dari *OPAC* untuk dapat di akses oleh pengguna di luar perpustakaan.



## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi Cetak:

- Abdul Rahman Saleh, Manajemen perpustakaan perguruan tinggi, (Jakarta: Universitas terbuka, 1995)
- Ahmad Ricky Baidhawi, *Evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan keliling melalui kajian indeks kepuasan masyarakat (IKM) di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten aceh selatan*:skripsi (Banda Aceh,UIN Ar-raniry:2017)
- Burhan Bungin, *metodelogi penelitian kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2010)
- Cholid Narbuko,*Metodelogi Penelitian*,(Jakarta:Bumi Aksara, 2013)
- Cut putroe yuliana, *kepuasan pengguna terhadap pelayanan teknologi informasi pada perpustakaan perguruan tinggi*, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry,2010)
- Departemen pendidikan nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta:gramedia pustaka utama,2008)
- Fransiska Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. ( yogyakarta: Graha Ilmu, 2015)
- Hasil wawancara dengan Bapak Ashabul Kahfi selaku pustawan di perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh. 22 januari 2018
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011)
- Pedoman Umum Penggunaan layanan UPT perpustakaanSTKIP Bina Bangsa Getsempena, (Banda Aceh: UPT Perpustakaan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh, 2017)
- Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *manajemen pemasaran*, terj. Bob Sabran, (Jakarta:Penerbit Erlangga,2009)
- Purwanto,*Penelitian Kuantitatif*,(Yogyakarta:Pustaka Belajar,2008)
- Saifuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validitas*, (Yogyakarta: Pustaka belajar, 2011)

Sugiyono, *memahami penelitian kualitatif*, (Bandung; Alfabeta, 2015)

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Afabeta, 2014)

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2010)

#### **Referensi Internet :**

Ahmad Jauzi, *Pemanfaatan Katalog Online (OPAC) Sip Marc Oleh Pemustaka Di Perpustakaan Umumdaerah Provinsi DKI Jakarta*, (Jakarta: UIN Syarif Kasim Hidayatullah Jakarta, 2015) diakses melalui <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/29059>

Chiquita Nuraini Hidayah, *Analisis Kepuasan Penerimaan pengguna akhir sistem cashier didistributor center (CDC) Menggunakan End User Computing Satisfication EUCS* [Online], (Jawa tengah:Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga,2016)

Eka Kusmayadi dan Etty Andriaty, "Kajian Online Publik Access Catalogue (OPAC) dalam Pelayanan Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian", jurnal perpustakaan pertanian, (Bogor: Pusat Perpustakaan Dan Penyebaran Teknologi Pertanian, Vol 15, No.2, 2006) (Online) diakses melalui situs <http://pustaka.litbang.pertanian.go.id/publikasi/pp152065.pdf>

Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013)

Fatimah Nur Arifah, *evaluasi kepuasan pelayanan pengguna aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta* [jurnal online]. (Yogyakarta: STMIK AMIKOM, 2014), melalui situs: <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/citec/article/view/295>

Hendra Gunawan, Perancangan Aplikasi OPAC (Online Public Access Catalog) untuk Katalog Tugas Akhir Pada Perpustakaan Indonesia Mandiri, *jurnal informasi* Vol.VI No. 1/februari/2014 diakses melalui <http://informasi.stmik-im.ac.id/wp-content/uploads/2016/05/03-Hendrainvan.pdf>

Marlindawati dan Poppy Indriani, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning Dengan Penerapan Model End Using Computing Satisfaction (Eucs)*, (Jurnal Ilmiah MATRIK Vol.18 No.1, April 2016). melalui <http://jurnal.binadarma.ac.id/index.php/jurnalatrik/article/view/445>.

Nurmaini Delimunthe, *analisis tingkat kepuasan pengguna OPAC dengan metode UECS(Studi kasus:perpustakaan*, Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol.2, No.1, Februari 2016. (Riau: Uin Suska Riau, 2016), [jurnal online], melalui situs: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1905>

Rieka F. Hutam, Dhea Ratna Camilla, *Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem Tcs Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*, Jurnal Manajemen Indonesia, Vol. 16 - No. 1 April 2016, melalui: <http://ijm.telkomuiversity.ac.id/wp-content/uploads/2017/01/ANALISIS-KEPUASAN-PADA-PENGGUNA-SISTEM-....pdf>

Rosalina, “*pengujian kepuasan sistem informasi menggunakan End-User Computing Satisfaction*”, skripsi, (Jakarta: Program Studi Sains dan Teknologi, 2017. Diakses melalui: <http://repo.sitory.uinjkt.ac.id/dspace/bistream/123456789/36799/1/ROSALINA-FST.pdf>

Setiawan, *Evaluasi opac berdasarkan kriteria ifla*, Studi pada Opac Perpustakaan Universitas Negeri Malang, (Malang, Universitas Negeri Malang, 2013) [online] diakses melalui <http://library.um.ac.id/index.php/Artikel-Pustakawan/evaluasi-opac-berdasarkan-kriteria-ifla.html>

Wynne W.Chin *On The Formation of End-User Computing Satisfaction: A Proposed Model And Measurement Instrument*. Faculty of Management University of Calgary, diakses melalui: <https://pdfs.semanticscholar.org/abc0/06240d68ed60f7457cdafd1bcb5f6d547fe1.pdf>

Zakky, *pengertian indikator*, di akses melalui <https://www.zonareferensi.com/pengertian-indikator/>

جامعة الرانري

A R - R A N I R Y



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Syeikh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552922 Situs : [www.ar-raniry.ac.id](http://www.ar-raniry.ac.id)

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY**  
**NOMOR: 934/U.n.08/FAH/KP.004/4/2018**

**TENTANG**  
**PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA**  
**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY**  
**DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY**

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut  
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;  
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
8. DIPA BLU UIN Ar-Raniry Nomor : SP DIPA-025.04.2.423925/2018 tanggal 5 Desember 2017

**MEMUTUSKAN**

- Pertama : Menunjuk saudara :  
1). Umar Bin Abd. Aziz, S.Ag., SS., M.A ( Pembimbing pertama )  
2). Cut Putroe Yuliana, M.IP ( Pembimbing kedua )  
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa  
Nama : Nani Suriani Munthe  
Nim : 140503123  
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry  
Judul : **Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalogue (OPAC) dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh**
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh

Pada Tanggal: 23 April 2018 M  
07 Sya'ban 1439 H



**Tembusan :**

1. Rektor UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Kepala Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara di Banda Aceh;
5. Kepala Bagian Keuangan UIN Ar-Raniry;



**YAYASAN PENDIDIKAN GETSEMPENA  
SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
BINA BANGSA GETSEMPENA BANDA ACEH  
(STKIP BBG)**

IZIN MENDIKNAS NO. 138/D/O/2003  
TERAKREDITASI BAN PT



Kampus : Jln. Tanggul Krueng Aceh No. 34, Rukoh, Darussalam - Banda Aceh  
Telepon : 0823 6237 6423 Email: info@stkipgetsempena.ac.id Website : www.stkipgetsempena.ac.id

Banda Aceh, 11 April 2019

No : **0509** /133018.1/PN/IV/2019  
Lamp :-  
Hal : Pemberitahuan

Kepada Yth.  
Wakil Dekan Bid. Akademik dan Kelembagaan  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
di-  
Tempat

Dengan hormat,

Ketua Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Nani Suriani Munthe  
NIM/Prodi : 140503123/S1-IP  
Judul : ***“Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC dengan metode End User  
Computing Satisfaction (EUCS) di Perpustakaan Sekolah Tinggi  
Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP) Bina Bangsa  
Getsempena”***

Benar telah melaksanakan penelitian sesuai dengan data tersebut diatas.

Demikian pemberitahuan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan  
sebagaimana mestinya.

A R - R A N I R Y

Wakil Ketua  
Bidang Akademik



**TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA OPAC DENGAN METODE *END USER COMPUTING STATISPACTION (EUCS)* DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN BINA BANGSA GETSEMPENA BANDA ACEH**

Saya Nani Suriani Munthe mahasiswi jurusan SI Ilmu Perpustakaan pada fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-raniry sedang melakukan penelitian tentang “Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Dengan Metode *End User Computing Statisfaction (Eucs)* Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh”. Peneliti ingin mengajukan beberapa pernyataan kepada responden melalui angket ini. Atas kesediaan, kejujuran dan kerjasama saya ucapkan terimakasih. Identitas anda sebagai responden terjamin kerahasiaannya.

**I. Identitas Responden**

- a. Nama Responden : .....
- b. Jurusan : .....
- c. Angkatan : .....

**II. Instrumen Kepuasan Pemustaka**

Pilihlah salah satu jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan yang anda rasakan saat ini, dengan cara memberikan tanda centang (√) pada salah satu kolom yang tersedia. Jumlah pernyataan sebanyak 16 pertanyaan pada setiap butir terdapat 4 (empat) pilihan jawaban.

Keterangan Pilihan Jawababan:

Sangat setuju : SS

Setuju : S

Tidak setuju : TS

Sangat tidak setuju : STS

NO	Pernyataan	Pilihan jawaban			
		SS	S	TS	STS
<b>Content (isi)</b>					
1	Saya merasa puas dengan layanan <i>OPAC</i> karena informasinya <i>up to date</i>				
2	Menurut saya menu yang tersedia pada <i>OPAC</i> mudah untuk pahami, sehingga memudahkan saya dalam pemakaiannya				
<b>Accuracy (keakuratan)</b>					
3	Menurut saya <i>OPAC</i> sudah menyajikan informasi yang benar dan akurat				
4	Menurut saya informasi yang disajikan <i>OPAC</i> sesuai dengan kata kunci yang saya masukan.				
<b>Format (bentuk)</b>					
5	Menurut saya, tampilan pada <i>OPAC</i> sudah tepat				
6	Menurut saya, desain tampilan pada <i>OPAC</i> sangat menarik dan mudah di mengerti				
<b>Ease of usea (kemudahan)</b>					
7	Menurut saya, <i>OPAC</i> mudah digunakan untuk mencari keberadaan buku yang saya inginkan				
8	Informasi yang disajikan <i>OPAC</i> mudah untuk saya pahami				
<b>Timelines ( ketepatan waktu)</b>					
9	Dengan adanya <i>OPAC</i> saya lebih cepat mendapatkan buku yang saya cari				
10	<i>OPAC</i> sangat cepat menyajikan informasi yang saya butuhkan				

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Nani Suriani Munthe
2. NIM : 140503123
3. Tempat/tgl.lahir : Lawe Hijo 3 Mei 1996
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Agama : Islam
6. Status : Belum Kawin
7. Hp : 082251148061
8. Email : nanisurianimunthe29@gmail.com
9. Alamat : Lawe Hijo Ampera
10. Pekerjaan : Mahasiswi
11. Nama orang tua
  - a. Ayah : Abdul Kadir
  - b. Ibu : Syatilah
12. Pekerjaan
  - a. Ayah : Petani
  - b. Ibu : Petani
13. Alamat Orang Tua : Desa Lawe Hijo Ampera
14. Pendidikan
  - a. Sekolah dasar : SDN 1 Pinding, tamat tahun 2008
  - b. SLTP : SMP N 2 Kutacane, tamat tahun 2011
  - c. SLTA : SMK N 1 Kutacane, tamat tahun 2014
  - d. Perguruan tinggi : UIN Ar-Raniry

Banda Aceh, 17 Juli 2019

Nani Suriani Munthe