

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC)* DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)

¹Nurmaini Dalimunthe, ²Cici Ismiati

^{1,2}Jurusan Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Suska Riau
Jl. HR. Soebrantas No. 155 Panam Pekanbaru, Telp. 0761-8359937 Fax. 0761-859428
Email: ¹nurmaini_dalimunthe@yahoo.com, ²cici_ayang@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog (OPAC)* perpustakaan UIN Suska Riau. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan OPAC yang digunakan serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna OPAC perpustakaan UIN Suska Riau. Penelitian ini 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 instrumen penelitian berupa angket. Objek dalam penelitian ini yaitu pemustaka sebagai pengguna OPAC pada perpustakaan UIN Suska Riau dengan jumlah 100 responden yang diambil secara acak. Analisis data dilakukan dengan teknik 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%.

Kata Kunci: EUCS, *Online Public Access Catalog (OPAC)*, Perpustakaan

I. PENDAHULUAN

Perpustakaan UIN Suska Riau hingga saat ini sudah menggunakan sistem informasi, baik untuk mendukung kinerja pustakawan perpustakaan maupun untuk layanan kepada para pemustaka (*end-user*). Perpustakaan UIN Suska Riau mempunyai tugas menseleksi, menghimpun, mengolah dan menyebarkan informasi melalui berbagai jenis layanan pengguna khususnya kepada civitas akademika UIN Suska Riau dan masyarakat pada umumnya.

Perpustakaan UIN Suska Riau sudah menerapkan sistem informasi secara terpadu, disamping itu perpustakaan UIN Suska Riau selalu berupaya untuk memperbaiki/memperbaharui sistem informasi yang ada khususnya, *Online Public Access Catalog (OPAC)*.

Permasalahan yang ditemui pada OPAC yaitu pada menu tampilan, dimana tampilan untuk melihat jumlah buku yang dipinjam oleh pemustaka tidak berfungsi. Selain itu dari sisi keakuratan. Pemustaka sering mengalami adanya ketidakcocokan informasi yang ada pada sistem *Online Public Access Catalog (OPAC)* dengan bukti riil yang ada pada rak buku.

Penerapan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dalam pencarian buku sebenarnya menarik untuk dikaji karena teknologi tidak hanya berkaitan dengan teknologi itu sendiri, tetapi juga berkaitan dengan pengguna (*user* maupun *end-users*), organisasi kerja lembaga yang menggunakan maupun perilaku dari pengguna. Seperti apakah pengguna bisa menggunakan

teknologi? Bagaimana respon pengguna terhadap teknologi yang digunakan? Puaskah pengguna dalam menggunakan teknologi tersebut?

Salah satu model untuk mengevaluasi sistem informasi adalah *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. EUCS adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan sistem.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dilakukan penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC dengan Metode EUCS Pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam hal ini terdapat lima variabel yang diukur yaitu: isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna OPAC dengan menggunakan EUCS pada Perpustakaan UIN Suska Riau.

II. LANDASAN TEORI

A. Sistem Informasi Perpustakaan

Menurut Lutfian dalam Mikye (2012) Sistem Informasi Perpustakaan (SIPERPUS) merupakan

perangkat lunak yang didesain khusus untuk mempermudah pendataan koleksi perpustakaan, katalog, data anggota/peminjam, transaksi dan sirkulasi koleksi perpustakaan. Keseluruhan bekerja secara sistematis sehingga dapat memperbaiki administrasi dan operasional perpustakaan serta dapat menghasilkan bentuk-bentuk laporan yang efektif dan berguna bagi manajemen perpustakaan [4].

B. Sistem Layanan Perpustakaan UIN Suska Riau

Perpustakaan UIN Suska Riau menerapkan sistem layanan terbuka (Open Access), artinya setiap pemustaka dapat mengakses secara langsung koleksi perpustakaan. Sistem ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan keleluasaan kepada pemustaka melakukan browsing (pencarian informasi) secara efektif dan efisien [3].

C. End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup end-user computing, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-capture keseluruhan evaluasi dimana pengguna akhir telah menganggap pengguna dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini [1].

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 [2].

Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Model ini telah banyak di uji cobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrument ini diterjemahkan dalam bahasa yang berbeda.

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode End User Computing Satisfaction menurut Doll & Torkzadeh:

A. Dimensi Content

Dimensi Content 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

informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

B. Dimensi Accuracy

Dimensi accuracy 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. Dimensi Format

Dimensi Format 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

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

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 real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek penelitian yaitu pemustaka yang pernah menggunakan *Online Public Access Catalog* (OPAC) di perpustakaan UIN Suska Riau.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

C. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*

D. Besar Sampel

Besarnya sampel yang akan diambil pada penelitian ini berdasarkan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Setelah dilakukan penghitungan didapat jumlah responden sebanyak 100 orang.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Berdasarkan dari hasil pengumpulan data melalui penyebaran angket yang telah dilakukan di lingkungan Perpustakaan UIN Suska Riau, maka dapat diketahui karakteristik setiap responden. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi Fakultas, Semester, dan Jenis Kelamin.

Dalam penelitian ini jumlah sampel sebanyak 100 orang, karakteristik responden berdasarkan Fakultas yang terdiri dari 12 orang responden Fakultas Psikologi, 20 orang responden Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, 17 orang responden Fakultas Ilmu Komunikasi, 11 orang responden Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum, 30 orang responden Fakultas Sains dan Teknologi, dan 10 orang responden Fakultas Pertanian dan Peternakan. Adapun karakteristik responden berdasarkan semester yang terdiri dari 10 orang responden Semester II, 21 orang responden Semester IV, 27 orang responden Semester VI, 20 orang responden Semester VIII, 10 orang responden Semester X, dan 12 orang responden Semester XII. Sedangkan karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin Terdiri dari 32 orang responden berjenis kelamin Pria, dan 68 orang responden berjenis kelamin Wanita.

Berikut ini merupakan hasil angket penelitian :

1. Variabel (X₁) Isi (Content).

Untuk mengetahui kategori jawaban Pemustaka dari pernyataan angket yang diajukan masuk kedalam kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Maka dilakukan analisis dengan Metode *Likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$).

$$\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden.} \\ = 5 \times 3 \times 100 = 1500$$

- Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel (X₁) (SH) = 1150
- Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{1150}{1500} \times 100\% = 76,66 \%$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

0	300	600	900	1200	1500
			1150		
1	2	3	4	5	
0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	

Dari range kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban pemustaka berdasarkan variabel (X₁) adalah sebesar 76,66% adalah termasuk kedalam kategori **Setuju**.

2. Variabel (X₂) Akurat (Accuracy).

Untuk mengetahui kategori jawaban Pemustaka dari pernyataan angket yang diajukan masuk kedalam kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Maka dilakukan analisis dengan Metode *Likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$).

$$\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden.} \\ = 5 \times 3 \times 100 = 1500$$

- Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel (X₂) (SH) = 999
- Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

$$P = 999/1500 \times 100\% = 66,6 \%$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut :

0	300	600	900	1200	1500
			999		
1	2	3	4	5	
0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	

Dari range kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban pemustaka berdasarkan variabel (X₂) adalah sebesar 66,6% adalah termasuk kedalam kategori **Setuju**.

3. Variabel (X₃) Tampilan (Format)

Untuk mengetahui kategori jawaban Pemustaka dari pernyataan angket yang diajukan masuk kedalam kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Maka dilakukan analisis dengan Metode *Likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$).

$$\begin{aligned} \sum SK &= \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan X} \\ &\quad \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah} \\ &\quad \text{responden.} \\ &= 5 \times 4 \times 100 = 2000 \end{aligned}$$

- b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel (X_3) (SH) = 1551
- c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{1551}{2000} \times 100\% = 77,55 \%$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

0	400	800	1200	1600	2000
			1551		
1	2	3	4	5	
0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	

Dari range kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban pemustaka berdasarkan variabel (X_3) adalah sebesar 77,55% adalah termasuk kedalam kategori **Setuju**.

4. Variabel (X_4) Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*).

Untuk mengetahui kategori jawaban Pemustaka dari pernyataan angket yang diajukan masuk kedalam kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Maka dilakukan analisis dengan Metode *Likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$).

$$\begin{aligned} \sum SK &= \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan X} \\ &\quad \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah} \\ &\quad \text{responden.} \\ &= 5 \times 3 \times 100 = 1500 \end{aligned}$$

- b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel (X_4) (SH) = 1185
- c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{1185}{1500} \times 100\% = 79 \%$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

0	300	600	900	1200	1500
			1185		
1	2	3	4	5	

0-20% 21-40% 41-60% 61-80% 81-100%

Dari range kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban pemustaka berdasarkan variabel (X_4) adalah sebesar 79% adalah termasuk kedalam kategori **Setuju**.

5. Variabel (X_5) Tepat Waktu (*Timeliness*).

Untuk mengetahui kategori jawaban Pemustaka dari pernyataan angket yang diajukan masuk kedalam kategori Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS). Maka dilakukan analisis dengan Metode *Likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan besarnya skor kriterium (skor ideal) ($\sum SK$).

$$\begin{aligned} \sum SK &= \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan X} \\ &\quad \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah} \\ &\quad \text{responden.} \\ &= 5 \times 2 \times 100 = 1000 \end{aligned}$$

- b. Jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel (X_5) (SH) = 673
- c. Mencari besarnya persentase (P)

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\%$$

$$P = \frac{673}{1000} \times 100\% = 67,3 \%$$

Dari perhitungan diatas maka didapatkan range kategorinya, adapun range kategorinya adalah sebagai berikut:

0	200	400	600	800	1000
			673		
1	2	3	4	5	
0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%	

Dari range kategori tersebut dapat dilihat bahwa dari hasil distribusi persentase jawaban pemustaka berdasarkan variabel (X_5) adalah sebesar 67,3% adalah termasuk kedalam kategori **Setuju**.

B. Pembahasan

Hasil deskriptif analisis tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebagai berikut :

1. Variabel (X_1) Isi (*Content*)

Online Public Access Catalog (OPAC) berisikan informasi yang dibutuhkan pemustaka dengan persentase sebesar 76,66% yang termasuk kedalam kategori Setuju, dimana terdapat 100 responden yang mengisi angket, dengan skor total yang dicapai sebesar 1150 dengan skor kriterium (Skor Ideal) sebesar 1500.

2. Variabel (X_2) Akurat (*Accuracy*)

Pemustaka sudah puas dengan keakuratan *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan persentase

sebesar 66,6% yang termasuk kedalam kategori Setuju, dimana terdapat 100 responden yang mengisi angket, dengan skor total yang dicapai sebesar 999 dengan skor kriteria (Skor Ideal) sebesar 1500.

3. Variabel (X_3) Tampilan (*Format*)

Pemustaka puas dengan tampilan *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan persentase sebesar 77,55% yang termasuk kedalam kategori Setuju, dimana terdapat 100 responden yang mengisi angket, dengan skor total yang dicapai sebesar 1551 dengan skor kriteria (Skor Ideal) sebesar 2000.

4. Variabel (X_4) Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Online Public Access Catalog (OPAC) mudah untuk digunakan dengan persentase sebesar 79% yang termasuk kedalam kategori Setuju, dimana terdapat 100 responden yang mengisi angket, dengan skor total yang dicapai sebesar 1185 dengan skor kriteria (Skor Ideal) sebesar 1500.

5. Variabel (X_5) Tepat Waktu (*Timeliness*)

Informasi pencarian buku yang dibutuhkan lebih cepat melalui *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan persentase sebesar 67, 3% yang termasuk kedalam kategori Setuju, dimana terdapat 100 responden yang mengisi angket, dengan skor total yang dicapai sebesar 673 dengan skor kriteria (Skor Ideal) sebesar 1000

V. PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengguna merasa puas dengan layanan OPAC. Hal ini ditunjukkan berdasarkan persentase sebesar 74,10% pengguna setuju dengan adanya OPAC.
2. Adapun variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:
 - Isi (*Content*), *Online Public Access Catalog* (OPAC) berisikan informasi yang dibutuhkan pemustaka dengan persentase

sebesar 76,66% yang termasuk kedalam kategori Setuju.

- Akurat (*Accuracy*), Pemustaka sudah puas dengan keakuratan *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan persentase sebesar 66,6% yang termasuk kedalam kategori Setuju.
- Tampilan (*Format*), Pemustaka puas dengan tampilan *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan persentase sebesar 77,55% yang termasuk kedalam kategori Setuju.
- Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*), *Online Public Access Catalog* (OPAC) mudah untuk digunakan dengan persentase sebesar 79% yang termasuk kedalam kategori Setuju, dan
- Ketepatan Waktu (*Timeliness*), Informasi pencarian buku yang dibutuhkan lebih cepat melalui *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan persentase sebesar 67, 3% yang termasuk kedalam kategori Setuju.

Adapun saran yang dapat disampaikan adalah diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menggunakan metode yang lain sebagai bahan perbandingan dengan metode yang sudah dilakukan.

REFERENSI

- [1] Chin, W. W. And Lee, Matthew. K. O. 2000. *A Proposed Model And Measurement Instrument For The Formation Of Is Satisfaction : The Case Of End-User Computing Satisfaction*
- [2] Doll, W.J., and Torkzadeh, G. 1991. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical Considerations*. *MIS Quarterly* (15:1)
- [3] Panduan *Perpustakaan UIN Suska Riau*. 2013
- [4] Suzamkonyden, Mikye Wijaya. 2012. *Evaluasi sistem informasi perpustakaan UIN Suska berdasarkan Organisasi, Manajemen dan Teknologi*. Fakultas Sains dan Teknologi Riau. Pekanbaru.