

ANALISIS KUALITAS LAYANAN OPAC TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL*

¹Angraini, ²Novi Hermaini

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN SUSKA Riau,
Jl. HR Soebrantas, KM. 18.5, No. 155, Simpang Baru, Pekanbaru, Indonesia, 28293
Email: ¹angraini@uin-suska.ac.id, ²novihermaini@gmail.com

ABSTRAK

Universitas Riau merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi negeri yang bergerak di bidang jasa pelayanan pendidikan. Perpustakaan Universitas Riau telah menerapkan layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) pada tahun 2012. Dalam prakteknya, masih terdapat kesalahan dan keluhan dalam penerapan layanan OPAC. Oleh karena itu untuk mengetahui kebenaran masalah tersebut maka perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan OPAC menggunakan metode *e-Servqual* berdasarkan tujuh dimensi yang ada pada *e-Servqual*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan OPAC berdasarkan kepuasan mahasiswa dan untuk mengetahui atribut mana yang mendapat prioritas utama dalam perbaikan. Subjek penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang menggunakan OPAC pada perpustakaan Universitas Riau yang di ambil sampel berjumlah 375 orang. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis perhitungan *e-Servqual*, CSI, dan analisis faktor. Data diperoleh dengan melakukan wawancara, menyebarkan kuesioner dan dikembangkan mengikuti metode *e-Servqual*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan OPAC pada perpustakaan Universitas Riau tidak memuaskan dengan hasil perhitungan nilai *e-Servqual* yang bernilai negatif, yaitu sebesar -0,773. Hal ini menunjukkan pengguna OPAC pada perpustakaan UR belum puas dengan layanan yang diberikan.

Kata Kunci: e-servqual, OPAC, kualitas layanan, perpustakaan

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan sumber memperoleh informasi yang akurat, baik untuk menambah pengetahuan, memudahkan dalam memperoleh bahan maupun tugas kuliah, bahkan sebagai sumber literatur dalam pembuatan karya ilmiah [1]. Salah satu lembaga pendidikan tinggi negeri yang menggunakan katalog *online* adalah Perpustakaan Universitas Riau Tujuan dari diterapkannya sistem informasi pencarian buku atau *Online Public Access Catalog* (OPAC) ini adalah untuk membantu pengunjung perpustakaan Universitas Riau dalam menemukan bahan bacaan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat sehingga dapat menghemat waktu pengunjung perpustakaan. Dengan diterapkannya OPAC maka pengguna tidak harus berkeliling perpustakaan untuk mencari koleksi yang diinginkan karena dengan menggunakan OPAC dapat diketahui lokasi dari suatu koleksi.

Penggunaan OPAC di perpustakaan Universitas Riau ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan kepada pengunjung perpustakaan dalam menemukan koleksi bahan bacaan yang dibutuhkan. Namun pada penerapannya, tidak terlepas dari permasalahan yang muncul pada OPAC Perpustakaan Universitas Riau ini. Permasalahan tersebut diantaranya adalah mahasiswa merasa layanan OPAC tidak efisien membantu proses pencarian buku di perpustakaan Universitas Riau, yang disebabkan OPAC tidak

menampilkan hasil letak buku yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Mahasiswa/i merasa informasi yang ditampilkan OPAC tidak sepenuhnya benar, yang disebabkan adanya kesalahan pada status ketersediaan buku, akibatnya mahasiswa/i menganggap OPAC tidak handal dalam memberikan informasi bahan bacaan, Kurangnya pengetahuan mahasiswa/i tentang OPAC yang disebabkan kurangnya panduan dan pengenalan sistem. Banyak mahasiswa/i tidak mengetahui fungsi dari menu-menu yang ada di OPAC, dan kurangnya keramah tamahan sebagian pustakawan dalam melayani keluhan mahasiswa/i sehingga mengakibatkan kurangnya niat mereka untuk datang ke perpustakaan dan kurangnya niat mereka untuk bertanya kepada pustakawan ketika mendapatkan masalah dalam penggunaan layanan OPAC.

Sehingga peneliti memutuskan untuk menggunakan metode *Electronic Service Quality* (*e-Servqual*) yang mengukur kualitas layanan elektronik dengan membandingkan antara persepsi (kenyataan) dengan ekspektasi (harapan) berdasarkan 7 dimensi, yaitu dimensi *efficiency* (efisiensi), *reliability* (kehandalan), *fulfillment* (akurasi janji), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak) [2].

Berdasarkan latar belakang di atas, maka akan dilakukan penelitian terhadap kualitas layanan

OPAC terhadap kepuasan mahasiswa/i dengan menggunakan metode *e-Servqual*.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian tentang layanan teknologi informasi telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Dewi dan Salisah pada tahun 2016 melakukan penelitian dengan menganalisa kualitas layanan *e-commerce* terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan aplikasi *Lejel Home Shopping* di Pekanbaru [3]. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa hasil dari pengukuran nilai *Total Electronic Service Quality* (TESQ) adalah -1,084 yang artinya layanan yang diberikan *e-commerce Lejel Home Shopping* saat ini belum memuaskan pelanggan. Hasil ini diperoleh dari persepsi (kenyataan) layanan yang diberikan dengan ekspektasi (harapan) yang diinginkan pelanggan [3]. Penelitian lain yang menggunakan metode *e-Servqual* adalah Pengaruh Kualitas Layanan *Internet Banking* Klik BCA Terhadap Kepuasan Nasabah oleh Chopipah tahun 2013 [4]. Penelitian ini menggunakan empat dimensi *e-Servqual*, yaitu: *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privac*. Hasil penelitian yang didapat adalah bahwa kualitas layanan internet banking KlikBCA yang terdiri dari dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil pengujian menunjukkan bahwa 65,8% kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan internet banking dengan dimensi *efficiency*, *fulfillment*, *reliability*, dan *privacy*, artinya 34,2% dipengaruhi oleh variabel lain [4].

Isnain pada tahun 2013 yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan *Online Reservation Ticket* Terhadap Kepuasan Pelanggan [5]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan *online reservation ticket* PT Kereta Api Indonesia Daop 4 Semarang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat dimensi *e-Servqual*, yaitu: *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *privacy*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari perhitungan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki koefisien positif. Hal ini membuktikan bahwa semua variabel independen mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Dan koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,525 hal ini berarti 52,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel *efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, dan *Privacy*. Variabel *efficiency* merupakan variabel independen yang paling besar

pengaruhnya terhadap variabel dependen yaitu sebesar 0,400 [5].

B.1. Kualitas Layanan

Terdapat beberapa pendapat mengenai kualitas, menurut Deming, kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen sedangkan Crosby mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan [6]. Menurut Kotler (2000) jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu [7].

B.2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat) [7]. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Kotler (2002) mendefinisikan bahwa nilai yang diterima pelanggan adalah selisih antara jumlah nilai yang diterima dan biaya total pelanggan [7].

B.3. *Electronic Service Quality (e-Servqual)*

E-service quality atau yang juga dikenal sebagai *e-Servqual* merupakan versi baru dari *service quality* (ServQual). *E-Servqual* pertama kali di konseptualisasi oleh Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra pada tahun 2000. Mereka menyatakan bahwa *e-service quality* adalah seberapa jauh sebuah website memfasilitasi pembelian yang efektif dan efisien, pembelian, dan penyampaian produk atau jasa. Berdasarkan definisi *e-service quality* dan kualitas pelayanan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *e-ServQual* adalah metode untuk mengukur kepuasan pelanggan dari sebuah penyedia layanan berbasis internet meliputi pembelian dan penyampaian jasa [8].

B.4. Prioritas Perbaikan Layanan

Menurut Aritonang, ada beberapa cara untuk dijadikan dasar dalam menentukan atribut atau dimensi yang diprioritaskan untuk diperbaiki di waktu mendatang berdasarkan data kepuasan pelanggan yang diperoleh. Cara itu diantaranya penggunaan skor kesenjangan dan kuadran. Diagram kartesius merupakan alat analisis yang digunakan untuk menentukan strategi peningkatan pelayanan dengan melihat hubungan kinerja atau tingkat pelaksanaan pelayanan yang dilakukan pihak perusahaan dengan kepuasan yang diharapkan oleh pelanggan [9].

2.6 *Online Public Access Catalog (OPAC)*

OPAC adalah katalog yang didalamnya terdapat bibliografi yang merupakan koleksi satu atau beberapa perpustakaan, disimpan pada media

perkam, dan dipublikasikan secara *online* kepada pengguna, dan sebagai alat untuk mengecek status dari suatu bahan perpustakaan [10].

C. METODOLOGI PENELITIAN

C.1. Tahap Pendahuluan

Pada tahapan pendahuluan ini, peneliti melakukan observasi dan survei langsung ke lapangan untuk mengetahui permasalahan yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian. Merumuskan masalah, batasan masalah, tujuan, serta manfaat penelitian. Menentukan teknik dan alat analisis hasil pengumpulan data.

C.2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahapan ini, peneliti melakukan studi pustaka, melakukan wawancara, observasi, membuat kuesioner, menentukan populasi, sampel dan variabel serta menyebarkan kuisisioner. Dalam tahap ini populasi diambil dari jumlah mahasiswa aktif di perpustakaan Universitas Riau pada tahun 2012 hingga 2015, yaitu sebanyak 15.229 orang dan besarnya sampel yang akan diambil pada penelitian ini didapatkan dari tabel Krejcie dan Morgan maka besarnya sampel yang diambil adalah sebanyak 375. Sehingga, jumlah mahasiswa yang dijadikan sampel adalah sebanyak 375 orang. Karena populasi terbagi ke dalam 7 fakultas yang masing-masing jumlah mahasiswanya berbeda, maka peneliti menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan OPAC pada perpustakaan Universitas Riau berdasarkan tingkat kepuasan pengguna akhir. Populasi penelitian adalah mahasiswa Universitas Riau yang terdiri dari 7 Fakultas (Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Fakultas Teknik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Ekonomi, Fakultas Pertanian, serta Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan) yang berjumlah 375 orang sebagai sampel. Dalam penelitian ini digunakan skala *Likert* dengan empat point skala mulai dari 1 (sangat tidak puas), 2 (tidak puas), 3 (puas) dan 4 (sangat puas).

Subjek diminta men-*checklist* dengan bebas dari setiap pernyataan yang berjumlah 24 item pernyataan persepsi dan 24 item pernyataan ekspektasi yang terdiri dari Variabel X1 yaitu Efisiensi sebanyak 5 pernyataan, Variabel X2 yaitu Keandalan (*Reliability*) sebanyak 5 pernyataan, Variabel X3 yaitu Akurasi Janji (*Fulfillment*) sebanyak 3 pernyataan, Variabel X4 yaitu Keamanan (*Privacy*) sebanyak 2 pernyataan, Variabel X5 yaitu Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebanyak 3 pernyataan, Variabel X6 yaitu Kompensasi (*Compensation*) sebanyak 3 pernyataan, Variabel X7 yaitu Kontak (*Contact*) sebanyak 3 pernyataan

C.3. Tahap Analisis dan Pembahasan

Pada tahap ini, peneliti menentukan validitas dan reabilitas angket, mendeskripsikan data, mendeskripsikan jawaban responden, Perhitungan kualitas layanan sistem informasi menggunakan metode *e-Servqual*, melakukan perhitungan nilai CSI dan melakukan analisis faktor.

C.4. Tahap Dokumentasi

Pada tahap ini yang dilakukan adalah melakukan dokumentasi hasil dari tahap-tahap penelitian yang dilakukan sebelumnya. Mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, serta analisis data.

D. ANALISA DAN PERANCANGAN

D.1. Analisis Sistem

Pada OPAC yang telah diterapkan Perpustakaan Universitas Riau dari tahun 2012 ini bertujuan untuk membantu pengunjung perpustakaan Universitas Riau dalam menemukan bahan bacaan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat sehingga dapat menghemat waktu pengunjung perpustakaan. Cara kerja dari OPAC ini yaitu pemustaka cukup mengetikkan kata kunci bahan bacaan yang ingin dicari pada *keyword* kemudian OPAC akan menampilkan hasil pencarian berupa judul buku, pengarang, penerbit, tahun terbit, tempat terbit, nomor buku, serta deskripsi fisik buku [11].

D.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas perlu dilakukan sebagai alat untuk menguji apakah butir-butir pernyataan dalam kuesioner betul-betul *valid* atau tidak. Untuk mempercepat dan mempermudah pengujian validitas dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan *Software SPSS 23.0* untuk sistem operasi *Windows*. Hasil uji validasi dapat dilihat pada Tabel 1.

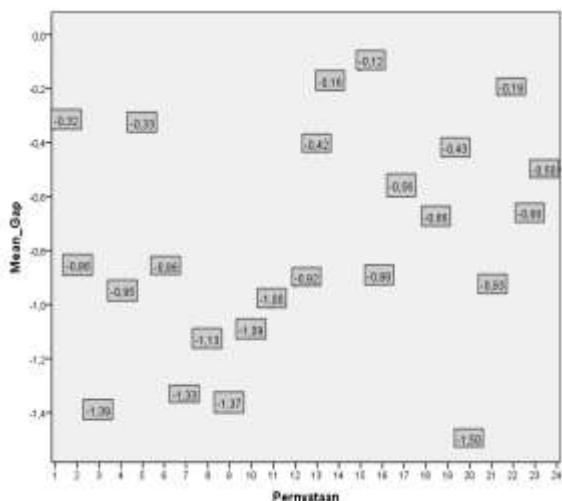
Tabel 1. Uji Validasi

No	Pernyataan	Nilai Korelasi	R Tabel	Keterangan
Dimensi Efisiensi (X ₁)				
1	P1	,443	0,185	<i>Valid</i>
2	P2	,737	0,185	<i>Valid</i>
3	P3	,580	0,185	<i>Valid</i>
4	P4	,861	0,185	<i>Valid</i>
5	P5	,598	0,185	<i>Valid</i>
Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>) (X ₂)				
6	P6	,375	0,185	<i>Valid</i>
7	P7	,400	0,185	<i>Valid</i>
8	P8	,655	0,185	<i>Valid</i>
9	P9	,557	0,185	<i>Valid</i>
10	P10	,450	0,185	<i>Valid</i>
Dimensi Akurasi Janji (<i>Fulfillment</i>) (X ₃)				
11	P11	,699	0,185	<i>Valid</i>
12	P12	,727	0,185	<i>Valid</i>
13	P13	,392	0,185	<i>Valid</i>
Dimensi Keamanan (<i>Privacy</i>) (X ₄)				
14	P14	,918	0,185	<i>Valid</i>
15	P15	,945	0,185	<i>Valid</i>

No	Pernyataan	Nilai Korelasi	R Tabel	Keterangan
Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X_5)				
16	P16	,618	0,185	Valid
17	P17	,745	0,185	Valid
18	P18	,753	0,185	Valid
Dimensi Kompensasi (<i>Compensation</i>) (X_6)				
19	P19	,595	0,185	Valid
20	P20	,738	0,185	Valid
21	P21	,745	0,185	Valid
Dimensi Kontak (<i>Contact</i>) (X_7)				
22	P22	,440	0,185	Valid
23	P23	,588	0,185	Valid
24	P24	,635	0,185	Valid

D.3. Nilai *e-Servqual* Perpernyataan

Gambar 1 di bawah ini adalah gambar yang menjelaskan hasil dari kuesioner yang telah disebar dan diolah. Berdasarkan gambar tersebut dapat terlihat jelas bahwa semua nilai *e-Servqual* bernilai negatif.



Gambar 1. Nilai e-servqual

D.4. Analisis Nilai Total *e-Service Quality* (TESQ)

Nilai *Total e-Service Quality* (TESQ) merupakan hasil dari penilaian kualitas layanan secara keseluruhan. Nilai *Total e-Service Quality* (TESQ) diperoleh dari jumlah rata-rata persepsi dibagi jumlah pernyataan kemudian dikurangi dengan jumlah rata-rata ekspektasi dibagi jumlah pernyataan. Pernyataan kuesioner persepsi dan ekspektasi masing-masing pada penelitian ini berjumlah 24 pernyataan. Jumlah rata-rata persepsi dibagi jumlah pernyataan adalah 2,565 sedangkan jumlah rata-rata ekspektasi dibagi jumlah pernyataan adalah 3,338. Jadi, nilai *e-Servqual* secara keseluruhan atau TESQ yang didapat dari perhitungan tersebut adalah -0,773. Dengan hasil TESQ bernilai negatif, diketahui layanan yang diberikan OPAC perpustakaan Universitas Riau saat ini belum memuaskan pengguna. Hasil ini diperoleh dari persepsi (kenyataan) layanan yang diberikan dengan ekspektasi (harapan) yang diinginkan pengguna. Sebagaimana yang diterangkan

pada metode *e-Servqual* bila nilai sama dengan nol (0) dikatakan “memuaskan”, besar dari nol (>0) “sangat memuaskan”, sedangkan kecil dari nol (0<) “belum memuaskan”.

D.5. Analisis CSI

CSI merupakan nilai yang diperoleh dari hasil pengolahan data persepsi mahasiswa/i dalam kuesioner layanan OPAC di perpustakaan Universitas Riau yang telah disebar. Dari hasil pengolahan data tersebut, dihasilkan nilai CSI sebesar 0,65 (65%). Berdasarkan kriteria CSI pada Tabel 2.3 maka nilai CSI berada di kriteria 0,51-0,65 dikatakan cukup puas. Sehingga dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa/i pengguna layanan OPAC di perpustakaan Universitas Riau saat ini cukup puas

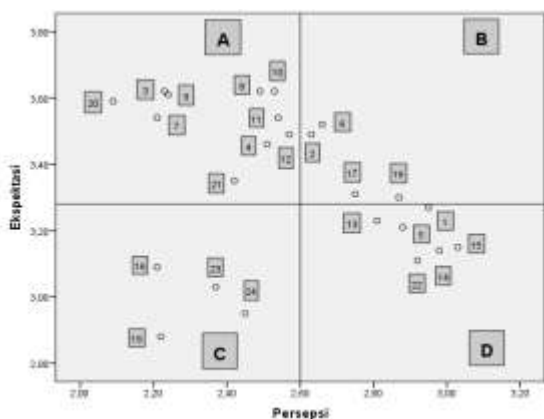
D.6. Analisis Faktor

Analisis faktor digunakan untuk menganalisis hubungan di antara beberapa variabel dan menjelaskan variabel-variabel ini dalam keadaan umumnya berdasarkan dimensi (faktor). Setelah ke-tujuh faktor sudah direduksi menjadi dua faktor, dan banyak faktor yang terbentuk diketahui, maka langkah selanjutnya adalah memberi nama pada setiap faktor yang terbentuk. Faktor 1 terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact*, maka faktor 1 diberi nama “Faktor Eksternal”. Faktor 2 terdiri dari *Efficiency*, *Fulfillment*, dan *Privacy*, maka faktor 2 diberi nama “Faktor Internal”.

Dari pengolahan analisis faktor di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat dua faktor utama yang menjadi penyebab kepuasan pengguna OPAC, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Pada faktor eksternal variabel *compensation* (X_6) memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 0,785. Dan pada faktor internal yang memiliki nilai tertinggi adalah variabel efisiensi (XI) yaitu sebesar 0,827. Sedangkan variabel yang lain (X_2 , X_3 , X_4 , X_5 , dan X_7) juga ikut serta sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna tetapi dengan nilai yang kecil.

4.7. Analisis Perbaikan Kualitas Layanan

Hasil pengolahan data yang telah dilakukan dapat dijadikan sebagai usulan perbaikan layanan pada OPAC perpustakaan Universitas Riau. Untuk menentukan prioritas perbaikan layanan OPAC tersebut maka digunakan digram kartesius. Dengan adanya diagram kartesius perbaikan kualitas layanan OPAC ini diharapkan agar pihak perpustakaan Universitas Riau dapat mengetahui layanan mana yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki terlebih dahulu, sebagai pihak penyedia layanan OPAC, maka perlu melakukan perbaikan layanan kepada pengguna OPAC sehingga kegiatan pencarian bahan bacaan di perpustakaan Universitas Riau dapat lebih maksimal.



Gambar 2. Kuadran Analisis kualitas layanan

Dari gambar 2 diatas terlihat bahwa:

(1) Kuadran A

Kuadran A menunjukkan pernyataan/variabel yang dinilai sangat penting oleh pengguna layanan OPAC namun pada pelaksanaannya masih belum memuaskan (kinerja perpustakaan rendah, sedangkan harapan pelanggan tinggi). Kuadran A memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan dalam peningkatan kualitas karena atribut-atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pengguna.

P20: Pihak Perpustakaan bersedia membantu pengguna jika informasi yang dibutuhkan pengguna tidak dapat ditemukan pada OPAC. P3: Informasi lokasi bahan bacaan pada OPAC sesuai dengan yang ada di rak. P9: Status ketersediaan bahan bacaan disampaikan dengan jelas dan akurat. P7: Semua menu yang terdapat pada OPAC dapat digunakan dengan maksimal. P8: OPAC tidak pernah mengalami masalah/error. P10: Pencarian bahan bacaan dengan menggunakan OPAC dapat diandalkan. P11: OPAC memberikan informasi yang dapat dipercaya. P4: OPAC menghemat waktu dan tenaga mahasiswa/i dalam mencari bahan bacaan. P21: Pihak perpustakaan memberikan informasi penyebab terjadinya masalah pada OPAC. P12: OPAC dengan cepat dan tepat memberikan informasi mengenai bahan bacaan yang dibutuhkan mahasiswa/i.

(2) Kuadran B

Pernyataan yang berada pada kuadran B merupakan golongan pernyataan/variabel yang perlu diperbaiki dan perlu dipertahankan karena pengguna sistem telah puas dengan layanan tersebut, tetapi pengguna menginginkan layanan yang diberikan sistem lebih baik lagi.

P2: Mahasiswa/i lebih cepat mendapatkan informasi bahan bacaan dengan menggunakan OPAC. P6: OPAC dapat diakses kapan saja dan dimana saja. P17: Pihak perpustakaan cepat mengurus permasalahan yang ada pada OPAC. P19: Pihak perpustakaan memberikan pertanggung jawaban jika terjadi kesalahan pada OPAC.

(3) Kuadran C

Pernyataan yang berada pada kuadran C merupakan daerah prioritas rendah karena pernyataan/variabel yang terdapat pada kuadran ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pengguna dan pelayanannya kurang memuaskan.

P16: Pihak perpustakaan memberikan pemberitahuan ketika OPAC bermasalah. P18: Pihak perpustakaan memberikan instruksi tutorial terkait penggunaan OPAC. P23: Tersedianya kontak e-mail dan social media seperti facebook dan twitter pada OPAC yang dapat memudahkan mahasiswa untuk berinteraksi dengan pihak perpustakaan. P24: Pihak perpustakaan menyediakan layanan untuk berbicara langsung kepada staff pengelola OPAC jika ada keluhan atau terjadi masalah.

(4) Kuadran D

Pernyataan yang berada pada kuadran D merupakan golongan pernyataan yang kurang dianggap penting namun memuaskan pengguna.

P13: Semua bahan bacaan yang dibutuhkan mahasiswa/i dapat ditemukan di OPAC. P5: Informasi pada OPAC terorganisir dengan baik. P1: OPAC cepat dan mudah diakses. P22: Tersedia nomor telepon perpustakaan pada OPAC untuk mempermudah mahasiswa menghubungi pihak perpustakaan jika diperlukan. P14: OPAC menjaga data koleksi bahan bacaan. P15: OPAC melindungi informasi bahan bacaan

E. KESIMPULAN

Dari nilai TESQ yang diperoleh dari hasil perhitungan kesenjangan antara nilai persepsi dan ekspektasi bernilai negatif, hasil yang diperoleh adalah -0,773. Artinya harapan mahasiswa/i terhadap layanan OPAC di perpustakaan Universitas Riau lebih besar dari pelayanan yang diperoleh saat ini, sehingga dapat disimpulkan layanan OPAC pada perpustakaan Universitas Riau tidak berkualitas, berdasarkan dari nilai persepsi dan ekspektasi pengguna. Dari nilai CSI yang merupakan nilai dari hasil pengolahan data persepsi mahasiswa/i dalam kuesioner layanan OPAC di perpustakaan Universitas Riau yang telah disebar. Dari hasil pengolahan data tersebut, dihasilkan nilai CSI sebesar 0,65 (65%).

Berdasarkan kriteria CSI maka nilai CSI tersebut maka dapat diketahui kepuasan mahasiswa/i pengguna layanan OPAC di perpustakaan Universitas Riau saat ini cukup puas. Dari hasil Analisis Faktor maka dihasilkan faktor sederhana yang dapat mewakili seluruh variabel *e-Servqual*, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Pada faktor eksternal variabel *compensation* (X6) memiliki nilai tertinggi yaitu sebesar 0,785. Dan pada faktor internal yang memiliki nilai tertinggi adalah variabel efisiensi (X1) yaitu sebesar 0,827. Sedangkan variabel yang lain (X2, X3, X4, X5, dan

X7) juga ikut serta sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna tetapi dengan nilai yang kecil.

Prioritas perbaikan layanan yang diutamakan adalah layanan yang berada pada kuadran A, karena berdasarkan diagram kartesius perbaikan kualitas layanan diketahui bahwa pada kuadran A paling banyak atribut yang dianggap penting dan perlu diperbaiki, antara lain (P20, P3, P9, P7, P8, P10, P11, P4, P21, P12). Dari kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti merekomendasikan beberapa hal, sebagai berikut : Perlu adanya peningkatan layanan OPAC dengan memaksimalkan seluruh pelayanan yang belum memuaskan, terutama pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki oleh pihak Perpustakaan Universitas Riau dalam penerapan layanan OPAC.

Perbaikan kualitas layanan dilakukan tidak hanya pada kuadran A saja, akan tetapi sebaiknya dilakukan perbaikan pada seluruh kuadran yaitu pada kuadran B,C, dan D agar pengguna puas akan semua layanan yang diberikan oleh sistem informasi OPAC di Perpustakaan Universitas Riau.

REFERENSI

- [1] Ridwan, Taufiq. “Kajian Pemanfaatan OPAC di Perpustakaan Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon”. [Tesis]. Universitas Indonesia. 2011.
- [2] Tjiptono, Fandy. “Service Management Mewujudkan Layanan Prima”. Andi, Yogyakarta. 2008
- [3] Astuti, Dewi dan Salisah, Febi Nur. 2016. *Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual*. Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi. 2(1): ---
- [4] Chopipah O, Fifip. “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Klikbca Terhadap Kepuasan Nasabah”. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.2013
- [5] Isnan, Muhammad Ariefian Jogiyanto. “Analisis dan Desain Sistem Informasi (Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis”. Andi, Yogyakarta. 1999.
- [6] Yami, Zulian. “Manajemen Kualitas Produk dan Jasa”. Ekonesia, Yogyakarta. 2002.
- [7] Tjiptono, Fandi., dan Gregorius Chandra. “Service, Quality, & Satisfaction”. Edisi 3. Andi, Yogyakarta. 2011.
- [8] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and A. Malhotra, “E-S-QUAL a multiple-item scale for assessing electronic service quality,” *J. Serv. Res.*, vol. 7, no. 3, pp. 213–233, 2005.
- [9] Ndendo Roland Tanggu, dkk. “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan PSMA On-line pada Universitas Gunadarma”. *Jurnal Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitek, & Sipil) Vol.2 Agustus 2007 ISSN : 1858-2559*.
- [10] Hasugian, Jonner. “Katalog Perpustakaan Dari Katalog Manual Sampai Katalog Online”. *USU Digital Library*. 2003.
- [11] Ridwan, Taufiq. “Kajian Pemanfaatan OPAC di Perpustakaan Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon”. Tesis. Universitas Indonesia. 2011.