

## **Analisis Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) di Perpustakaan Universitas Ida Bagus Mahabadi (IBA) Palembang Dengan Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)**

**Rebbi Tiyyara Putri<sup>1\*</sup>; Nor Huda<sup>2</sup>; Misroni<sup>3</sup>**  
Prodi Ilmu Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

\*Korespondensi: [rebbiyyaraputri11@gmail.com](mailto:rebbiyyaraputri11@gmail.com)

### **Abstract**

*This study aimed to ont the level of satisfaction of Online Public Access Catalog (OPAC) users in the library of the university of IBA Palembang using EUCS, The study uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) model by assessing the variabel of content (isi), accuracy (keakuratan), format (format), ease of use (kemudahan pengguna), and timeliness (ketepatan waktu). This research used quantitative descriptive method, the population consisted of 2460 uses and 96 samples were accepted by using random sampling technique. Observations and monitoring were used the ways of collectiing data. The data were analyzed use SPSS version 22. The results of the study indicated that satisfaction with the content variabel was 4,28 (very hight), accuracy was 3,38 (medium), format was 4,13 (hight), ease of use was 4,16 (high), and timeliness was 3,39 (medium).*

**Keywords:** EUCS; OPAC; User Satisfaction.

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode EUCS. Penelitian ini menggunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan menilai variabel isi (content), keakuratan (accuracy), format (format), kemudahan pengguna (ease of use) dan ketepatan waktu (timeliness). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dan jumlah populasi 2460, sampel yang diambil sebagai responden sebanyak 96 dengan menggunakan teknik random sampling (secara acak). Pengamatan dan pemantauan dilakukan secara langsung oleh peneliti pada objek penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian berupa angket dengan menggunakan skala likert. Analisis dilakukan dengan menggunakan SPSS VERSI 22. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kepuasan pengguna terhadap variabel content mendapat nilai sebesar 4,28 (sangat tinggi), accuracy mendapat sebesar 3,38 (sedang), format 4,13 (tinggi), ease of use 4,16 (tinggi), timeliness 3,39 (sedang).

**Kata Kunci:** EUCS; OPAC; Kepuasan Pengguna.

### **PENDAHULUAN**

Pada masa kini, sebagian besar masyarakat semakin merasakan informasi sebagai salah satu kebutuhan pokok disamping kebutuhan akan sandang, pangan dan papan (Maharsi, 2000). Perkembangan teknologi informasi di era globalisasi saat ini berkembang begitu pesat hal ini ditandai dengan semakin mudah dalam mengakses dan memperoleh informasi yang dibutuhkan tanpa terbatas ruang dan waktu. Internet merupakan salah satu produk hasil perkembangan teknologi informasi yang memberikan dampak yang signifikan pada kehidupan manusia yaitu merubah manusia dalam pencarian informasi.

Dampak perkembangan teknologi semakin meluas dan tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi informasi sangat baik untuk diterapkan dalam suatu organisasi. Organisasi yang dimaksud yaitu seperti organisasi bisnis, organisasi sosial, dan bahkan organisasi di bidang pendidikan. Organisasi di bidang pendidikan menyambut dengan baik perkembangan teknologi informasi mulai dari sekolah, universitas, dan institusi-institusi lainnya di bidang pendidikan seperti perpustakaan.

Perkembangan teknologi informasi di perpustakaan dapat diterapkan pada layanan. Perubahan ini yang mendorong perpustakaan untuk melakukan penerapan teknologi informasi sehingga memudahkan para pengguna dalam mendapatkan informasi, serta memudahkan perpustakaan dalam menunjang operasional perpustakaan.

Perpustakaan memiliki beberapa jenis yaitu mulai dari perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah, perpustakaan khusus, perpustakaan

wilayah, hingga perpustakaan keliling. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada dilingkungan perguruan tinggi, merupakan bagian untuk melengkapi dari suatu perguruan tinggi. Teknologi informasi di perpustakaan perguruan tinggi merupakan jenis perpustakaan yang melayani civitas akademika di perguruan tinggi. OPAC sebagai katalog online yang membantu memudahkan pencarian koleksi bagi pengguna, *Online Public Access Catalog* (OPAC) adalah sebuah fitur yang digunakan untuk para pengunjung di perpustakaan dalam mengakses pencarian sehingga dengan mudahnya informasi ditemukan.

Kepuasan pengguna terhadap perpustakaan menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan salah satu tolak ukur tingkat dari keberhasilan penerapan atau pengguna sebuah sistem informasi, kepuasan tersebut merupakan penilaian yang menyangkut apakah kinerja suatu sistem informasi terbilang baik atau buruk, dan apakah sistem informasi yang digunakan cocok atau tidak dengan tujuan penggunaannya.

Untuk melihat kepuasan OPAC salah satu metode 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 ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988 dimana keduanya menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Dengan menilai isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Doll & Torkzadeh, 1988). Perpustakaan perguruan tinggi di Palembang sudah banyak yang mengaplikasikan program didalam pelayanan perpustakaan salah satunya Perpustakaan Universitas IBA Palembang mereka mengaplikasikan program OPAC sebagai sarana temu kembali informasi untuk memudahkan mahasiswa dalam pencarian informasi di perpustakaan dengan cepat, tepat, dan efisien. Pada tahun 2013 Perpustakaan Universitas IBA Palembang menggunakan software untuk mengintegrasikan pengelolaan perpustakaan sehingga memungkinkan setiap pengguna untuk mengakses OPAC tanpa terbatas waktu dan tempat. OPAC Perpustakaan Universitas IBA Palembang dapat diakses di <http://pustaka.iba.ac.id>.

Perlunya menganalisis kepuasan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana harapan pengguna OPAC dalam upaya mengevaluasi sistem otomatisasi. Dari hasil observasi terdapat permasalahan yang ditemui pada OPAC Universitas IBA Palembang yaitu pada keakuratan pemustaka sering kali terjadi ketidak samaan pada sistem pencari OPAC dengan bukti yang ada pada rak buku. Maka dari itu tingkat keakuratan data di OPAC perlu selalu di up-date. Oleh karna itu, peneliti tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan pengguna OPAC di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Adapun masalah yang ingin diteliti adalah kepuasan pengguna terhadap aplikasi OPAC yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas IBA Palembang. Maka penulis memberikan tema dengan judul : “Analisis Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas Ida Banjumi Wahab (IBA) Palembang Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian jenis deskriptif kuantitatif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Pengunjung pengguna OPAC di perpustakaan Universitas IBA Palembang yang berjumlah 1200 pengunjung. Populasi ini di ambil dari daftar pengunjung di perpustakaan Universitas IBA Palembang dari bulan Januari - Desember 2021. Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah teknik simpel random sampling yaitu pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak karena seluruh populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2016). Untuk menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan rumus slovin. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pemustaka di Perpustakaan Universitas IBA Palembang yang berjumlah 96 orang. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dengan menggunakan teknik Likert scale (Skala Likert) perhitungan validitas dilakukan dengan menggunakan teknik kolerasi Product Moment dari Person. Untuk mengukur

reliabilitas instrumen, digunakan alat ukur dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach. Dalam penelitian ini analisis data menggunakan rumus mean dan grandmean (Hadi, 2004).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian jenis deskriptif kuantitatif. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah Pengunjung pengguna OPAC di perpustakaan Universitas IBA Palembang yang berjumlah 1200 pengunjung. Populasi ini di ambil dari daftar pengunjung di perpustakaan Universitas IBA Palembang dari bulan Januari - Desember 2021. Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah teknik simpel random sampling yaitu pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak karena seluruh populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2016).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang

Dengan demikian berdasarkan teori analisis kepuasan pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) pada sub variabel Dimensi Isi (Content) diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,29 dengan kategori **Sangat Tinggi** karena berada pada interval 4,20-5,0. Kedua, sub variabel Dimensi Keakuratan (Accuracy) diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,39 dengan kategori **Sedang** karena berada pada interval 2,60-3,40. Ketiga, sub variabel Dimensi Format (Format) diperoleh nilai rata-rata 4,13 dengan kategori **Tinggi**. Pengguna (Ease of Use) diperoleh nilai rata-rata 4,16 dengan kategori **Tinggi** karena berada pada interval 3,40-4,20, dan kelima, sub variabel Dimensi Ketepatan Waktu (Timeliness) diperoleh nilai rata-rata 3,4 dengan kategori **Sedang** karena berada pada interval 2,60-3,40.

Berdasarkan penelitian di atas maka dapat peneliti simpulkan bahwa Analisis Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang berdasarkan teori kepuasan pengguna diperoleh nilai rata-rata 3,87 yang tergolong **Tinggi** karena berada pada interval 3,40-4,20.

### B. Aspek apa saja yang perlu di tingkatkan dalam sistem temu kembali informasi di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.

Indikator pertama yang perlu di perbaiki yaitu pada dimensi keakuratan, OPAC merupakan alat bantu yang digunakan dalam menelusuri informasi di perpustakaan dengan adanya OPAC memudahkan pemustaka dalam mengetahui apakah bahan pustaka yang sedang di cari tersedia di perpustakaan atau sedang di pinjam. Namun dalam pernyataan penelitian pemustaka yang menggunakan OPAC dalam pencarian bahan pustaka sering kali terjadi ketidak samaan karna terkadang bahan pustaka yang di cari dalam OPAC tertera tersedia tapi ketika kita cari pada rak buku, bahan pustaka tersebut sering kali tidak ada atau sedang di pinjam, dari hasil perhitungan dimensi keakuratan memperoleh nilai rata-rata 3,39 dengan kategori **Sedang** karena berada pada interval 2,60-3,40, dan yang kedua yaitu pada dimensi waktu dalam pencarian bahan pustaka menggunakan OPAC di Perpustakaan Universitas IBA Palembang yang memperoleh nilai rata-rata 3,4 dengan kategori **Sedang** karena berada pada interval 2,60-3,40.

## SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) Di Perpustakaan Universitas Ida Bajumi Wahab (IBA)

Palembang Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) di Universitas IBA Palembang diperoleh dengan nilai rata-rata tiap sub variabel yaitu sebagai berikut ini: 1). Sub variabel isi (*content*) diperoleh nilai total rata-rata *Grand Mean* 4,29 dengan kategori “**Sangat Tinggi**” berada pada interval 4,20 – 5,0; 2). Sub variabel keakuratan (*accuracy*) diperoleh nilai rata-rata *Grand Mean* 3,39 “**Sedang**” berada pada interval 2,60 – 3,40; 3). Sub variabel format (*format*) diperoleh nilai total rata-rata *Grand Mean* 4,13 “**Tinggi**” berada pada interval 3,40 – 4,20; 4). Sub variabel kemudahan pengguna (*ease of use*) diperoleh nilai total rata-rata *Grand Mean* 4,16 “**Tinggi**” berada pada interval 3,40 – 4,20; dan 5). Sub variabel ketepatan waktu (*timeliness*) diperoleh nilai rata-rata *Grand Mean* 3,4 “**Sedang**” berada pada interval 2,60 – 3,40. Berdasarkan data tersebut maka dapat disimpulkan tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) termasuk kategori “**Tinggi**” dengan *Grand Maen* sebesar 3,86 yang berada pada rentang skala interval 3,40 – 4,20.
2. Berdasarkan dari analisis indikator ada beberapa faktor yang perlu ditingkatkan mengenai Analisis Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) Di Perpustakaan Universitas Ida Bajumi Wahab (IBA) Palembang Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah 1). sub variabel keakuratan (*accuracy*) diperoleh nilai rata-rata *Grand Mean* 3,39 “**Sedang**” berada pada interval 2,60 – 3,40; dan 2). Sub variabel ketepatan waktu (*timeliness*) diperoleh nilai rata-rata *Grand Mean* 3,4 “**Sedang**” berada pada interval 2,60 – 3,40. Karena disebabkan perpustakaan belum memberikan informasi yang akurat dan benar, masih terdapatnya kesalahan dalam pencarian bahan pustaka menggunakan *Online Public Access Catalog* (OPAC).

## DAFTAR PUSTAKA

- Doll, W. ., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *Manajemen Information Systems Research Center University of Minnesota*, 12(2).
- Hadi, S. (2004). *Metodelogi Research 2*. Andi Offset.
- Maharsi, S. (2000). Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Bidang Akuntansi Manajemen. *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, 2(2).  
<https://doi.org/10.9744/jak.2.2.pp.%20127-137>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.