

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini yang ditandai dengan kemajuan teknologi informasi, peran perpustakaan terasa semakin penting. Hal ini membuat perpustakaan harus memasang strategi yang tepat sebagai penyedia informasi agar perpustakaan tidak ditinggalkan oleh pemakainya. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi di perpustakaan.

Automasi perpustakaan merupakan penerapan teknologi informasi di perpustakaan, dengan adanya automasi perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kualitas layanan di perpustakaan.

Indikator peningkatan kualitas layanan adalah kepuasan pengguna perpustakaan. Arti dari kata kepuasan adalah sebuah keadaan diri seseorang atau sekelompok orang telah dapat apa yang mereka inginkan dan butuhkan. Perpustakaan dapat dikatakan baik apabila penyajian dalam pelayanan dikemas dengan baik dan bermutu terhadap pengguna. Ketika pelayan memberi layanan yang semakin baik, maka perpustakaan akan memberikan penghargaan yang lebih tinggi pula.¹ Menurut Syafitrianingsih “suatu organisasi pasti membutuhkan pengukuran kepuasan para pengguna yang spesifik, sehingga setiap tindakan perbaikan akan didasarkan atau

¹ Abdul Karim Batubara, Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Perpustakaan, Sumatra Utara: IAIN Jurnal Iqra' Volume 03 No. 01, May 2009, hlm. 10.

memperhitungkan harapan dan kebutuhan penggunanya.”² Dengan demikian kualitas layanan perpustakaan dapat diketahui guna pengembangan perpustakaan dan terciptanya layanan prima.

Perpustakaan berfungsi sebagai tempat para pemustaka mencari informasi bahan pustaka untuk kebutuhan yang diperlukan. Sebagai tempat mencari bahan pustaka, perpustakaan dalam sebuah instansi atau pun lembaga harus menyediakan alat untuk menelusuri informasi bahan pustaka secara cepat, biasanya dikenal dengan sebutan katalog. Katalog ada dua jenis, yaitu katalog kartu dan katalog *online*. Katalog berbasis *online* yaitu OPAC (*Online Public Access Catalogue*). Katalog OPAC ini memiliki peran penting yaitu membantu para pemustaka mencari bahan pustaka dengan cepat dan tepat secara *online*. Dapat dipahami bahwa kesediaan OPAC di sebuah perpustakaan sangat dibutuhkan oleh pengunjung.

Online Public Access Catalogue (OPAC) merupakan salah satu fitur yang disediakan oleh layanan perpustakaan. OPAC digunakan oleh perpustakaan agar pengguna dapat mencari informasi tentang katalog yang dibutuhkannya. *Online Public Acces Catalog* (OPAC) adalah suatu sistem yang digunakan untuk menelusuri kembali informasi yang terdapat dalam sebuah katalog dan bisa diakses secara online.³ Menurut Corbin, OPAC adalah suatu katalog yang terkomputerisasi berisikan cantuman

²Dian Syafitrianingsih, Kepuasan Pemustaka Pada Layanan OPAC (Online Public Access Catalogue) di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang, Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol. 4, No. 3 (2015): Juli 2015, hlm. 1.

³ Citra Kharismaya dkk, Analisa Kemanfaatan dan Kemudahan terhadap Penerimaan Sistem OPAC Menggunakan Metode TAM, Jurnal Sains Komputer & Informatika (J-SAKTI) Volume (1) No. 1 Maret 2017, ISSN: 2548-9771/EISSN: 2549-7200, hlm. 38.

bibliografi koleksi perpustakaan dan disimpan pada media rekam serta dibuat tersedia secara online kepada pengguna perpustakaan.⁴ Dengan demikian, dengan adanya OPAC dapat mempermudah pengunjung dalam mencari koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin merupakan perpustakaan umum yang ada di kabupaten Banyuasin, dengan adanya Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin sangat membantu masyarakat Banyuasin dalam mendapatkan informasi selain media elektronik. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin memberikan pelayanan terhadap pemustakaanya menggunakan aplikasi e-perpus yang dalam penelusuran informasinya menggunakan OPAC (*Online Public Access Catalog*).

Menurut Deni, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin memiliki aplikasi OPAC sejak tahun 2017, dengan adanya aplikasi OPAC ini Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin sangat terbantu dalam hal pelayanan informasi terkait koleksi yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin. Hal ini disebabkan karena pemustaka ketika datang ke Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dapat mencari koleksi yang tersedia di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin melalui OPAC. Aplikasi OPAC ini diberi nama e-perpus, aplikasi OPAC ini bisa diakses secara online sehingga masyarakat Banyuasin tidak perlu datang ke perpustakaan untuk mengetahui koleksi yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah

⁴ Arif Ikhwan, *Online Access Catalogue*. Jurnal Media Informasi Vo;. Xiv No. 20 Th. 2005.

Banyuasin.⁵ OPAC yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dimanfaatkan oleh pengunjung dan dapat membantu pengunjung dalam menelusuri informasi koleksi.

Masyarakat Banyuasin terdiri dari berbagai macam jenis tingkat pendidikan, usia, golongan dan ras. Oleh sebab itu Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin merancang e-perpus yang digunakan sebagai OPAC di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dibuat sesimpel mungkin, hal ini bertujuan agar masyarakat mudah dalam menggunakannya.⁶ OPAC Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin didesain dengan sederhana agar dapat digunakan dengan mudah oleh pengunjung, mengingat pengunjung Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin merupakan multi jenis masyarakat.

Saat ini perpustakaan Banyuasin telah melayani layanan OPAC untuk memudahkan pengguna dalam mengakses koleksi yang dimiliki perpustakaan Banyuasin. Evaluasi layanan OPAC diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan Banyuasin. oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan pengguna OPAC di perpustakaan Banyuasin dengan menggunakan metode *EUCS (End-User Computing Satisfaction)*.

Adapun masalah yang ingin diteliti adalah kepuasan pengguna Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin terhadap aplikasi OPAC yang disediakan oleh Dinas

⁵ Wawancara dengan Deni Januar selaku pengelola Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin pada tanggal 02 Februari 2019.

⁶ Wawancara dengan Jauhari selaku Kepala Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin pada tanggal 12 Februari 2019.

Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin. Maka penulis merumuskan tema penelitian dengan judul “**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SOFTWARE *ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG* (OPAC) DENGAN METODE EUCS DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH BANYUASIN**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti mengidentifikasi beberapa masalah dalam penelitian yang akan dilakukan yaitu sebagai berikut.

1. Ditemukan pemustaka puas menggunakan *Software Online Public Acces Catalog* (OPAC) dalam melakukan penelusuran informasi.
2. Ditemukan pemustaka tidak puas menggunakan *Software Online Public Acces Catalog* (OPAC) dalam melakukan penelusuran informasi.
3. Terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan di dalam *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini diperlukan agar terarah dan konsisten dalam proses penelitian sehingga menghasilkan penelitian yang baik dan memuaskan. Peneliti membatasi penelitian ini dengan hanya Analisis kepuasan pengguna *Software Online Public Acces Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan, yaitu:

1. Bagaimana *Online Public Acces Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode EUCS?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna *Online Public Acces Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

- a. Mengetahui *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUSC).
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat secara Teoritis :

Untuk pengembangan ilmu perpustakaan khususnya yang berkaitan dengan

Analisis kepuasan pengguna *Software Online Public Acces Catalog* (OPAC) terhadap kualitas layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin.

2. Manfaat secara Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dalam hal kepuasan pengguna *Software Online Public Acces Catalog* (OPAC) di perpustakaan.
- b. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pihak Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin guna mengembangkan kualitas *Software Online Public Acces Catalog* (OPAC) di perpustakaan menjadi lebih baik lagi.

G. Definisi operasional

1. Kepuasan pengguna

Kepuasan adalah perasaan yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang.⁷ Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, menyediakan tingkat kesenangan

⁷ Kotler, P & Keller, K. *Marketing Management*. (New Jersey: Pearson Education, Inc, 2006), hlm 204.

konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi.⁸ Dapat dianalisis bahwa kepuasan perasaan yang dialami oleh seseorang setelah menggunakan ataupun memanfaatkan sesuatu hal sehingga dapat menilainya.

2. Kualitas layanan

Kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.⁹ Dapat dipahami bahwa kualitas merupakan suatu tolak ukur atau penilaian terhadap suatu hal. Dalam hal ini penilaian yang akan diberikan kepada layanan di perpustakaan.

3. EUCS (*End-User Computing Satisfaction*)

EUCS kependekan dari *End-User Computing Satisfaction* merupakan salah satu metode dalam penelitian yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dari suatu sistem yang digunakan. Metode ini dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dengan cara membandingkan harapan dengan kenyataan dari suatu sistem informasi yang digunakan. Nurmaini dan Cici berpendapat bahwa “EUCS adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut.”¹⁰ Dapat

⁸ Lovelock, C, dan John Wirtz. “*pemasaran*”. Terj. David Octarevia. (Jakarta: Salemba Eripat, 2011), hlm 77.

⁹ Danang Sunyoto. *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. (Cetakan Pertama. Yogyakarta: CAPS, 2012), hlm 25.

¹⁰ Dalimunthe Nurmaini, Ismiati Cici, *Analisis Tingkat Kepuasan Penggunaan OPAC Dengan Metode EUCS*, (Pekanbaru: UIN Suska Riau), hlm 72 .

dipahami bahwa EUCS merupakan metode yang digunakan untuk mengukur guna mengevaluasi sesuatu hal.

Doll dan Torkzadeh telah mengembangkan model EUCS untuk suatu penelitian. Evaluasi yang dilakukan dengan menggunakan model EUCS lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai *content*, *accuracy*, *format*, *timeliness*, dan *ease use system*. Penggunaan model ini telah banyak dipakai oleh peneliti lainnya. Hasil dari penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang bermakna meski instrumennya diterjemahkan ke bahasa yang berbeda.¹¹ Model evaluasi EUCS memiliki lima komponen hal yang dapat dinilai yaitu isi, keakuratan, waktu penggunaan, format, dan kemudahan dalam menggunakan.

Komponen-komponen dari model EUCS ini dapat ditinjau dari penjelasan yang dikemukakan oleh Doll & Torkzadeh berikut ini.

a. Komponen Isi (*Content*)

Komponen ini digunakan untuk mengukur kepuasan dari pengguna yang dapat dilihat dari sisi isi yang ada pada sebuah sistem. Suatu sistem memiliki komponen isi yang berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan pengguna untuk mencari suatu informasi yang dibutuhkannya. Komponen EUCS berupa content ini tidak hanya mengukur kepuasan pengguna, tetapi juga mengukur keberhasilan suatu sistem dalam pelayanan pengguna dalam mencari informasi. Apabila isi dari

¹¹ Doll, W.J., and Torkzadeh, G. 1991. *The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical Considerations*. *MIS Quarterly* (15:1).

sebuah sistem lengkap dan informatif maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna sistem tersebut.

b. Komponen *Accuracy* (keakuratan)

Komponen *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. Komponen *Format* (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. Komponen *Ease of Use* (Kemudahan penggunaan)

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.

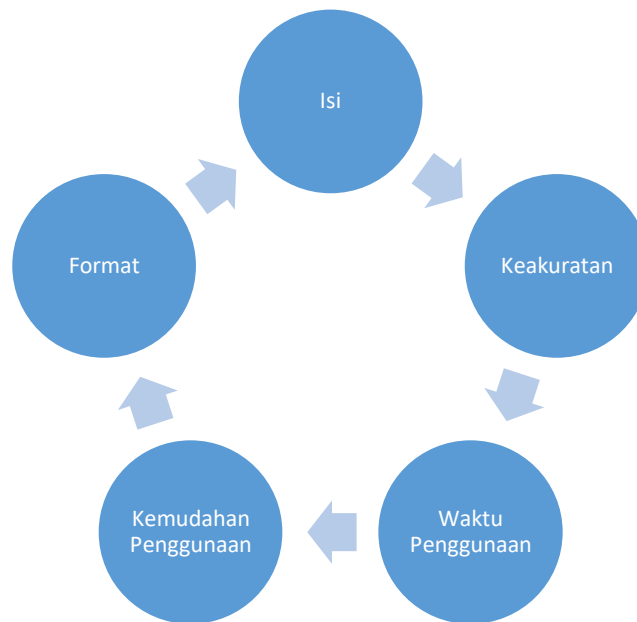
e. Komponen *Timeliness*

Komponen *Timeliness* berfungsi sebagai alat ukur kepuasan pengguna. Komponen ini ditinjau dari ketepatan waktu penyajian dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Apabila sistem bekerja dengan tepat waktu atau sering disebut dengan

sistem *realtime* maka pengguna langsung dapat menginput apa yang dibutuhkannya dan langsung diproses oleh sistem dan akan secara cepat output yang diinginkan pengguna akan langsung keluar hasilnya tanpa menunggu lama.¹²

Bagan 1

Diagram Model Evaluasi EUCS



4. OPAC (*Online Public Access Catalog*)

Menurut Lucy A. Tedd “OPAC adalah sistem katalog terpasang yang dapat diakses secara umum. Dan dapat digunakan pemakai untuk memastikan apakah perpustakaan menyimpan karya tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang

¹² Doll, W.J., and Torkzadeh, G. 1991. The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical Considerations. *MIS Quarterly* (15:1).

lokasinya, dan jika sistem katalog dihubungkan dengan sistem sirkulasi, maka pemakai dapat mengetahui apakah bahan pustaka yang sedang dicari, sedang tersedia di perpustakaan atau sedang di pinjam.”¹³ OPAC juga dapat diartikan sistem komputerisasi yang digunakan pemustaka untuk mencari buku di perpustakaan tanpa harus melihat langsung di rak nya. OPAC yaitu sistem katalog ter automasi. Pada katalog tersebut menyimpan suatu bentuk yang mampu dibaca oleh mesin serta mampu ditinjau melalui internet atau online bagi semua pengguna perpustakaan dengan bantuan terminal dan memanfaatkan perangkat lunak yang operasinya tergolong mudah. Dari pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa OPAC merupakan format katalog yang dibuat dengan format MARC ((*Machine Readable Catalogue*) dimana data bibliografi tersimpan dalam tengara yang telah ditentukan. Penyimpanan itu berdampak terhadap proses temu balik dan pertukaran data bibliografis¹⁴ Dengan demikian dapat dipahami bahwa OPAC adalah katalog Online atau pun digital yang dimiliki perpustakaan sehingga pengguna perpustakaan dapat mudah mengetahui informasi mengenai koleksi yang dimiliki perpustakaan.

Thomas R. Kochtanek dan Joseph R. Matthews mengklasifikasikan beberapa manfaat OPAC yaitu sebagai berikut.

- a. Membantu perpustakaan dalam pengurangan biaya untuk menyediakan bahan pustaka atau lainnya.

¹³ Lucy A. Tedd *An Introduction to computer-based Library Systems (chichester:Jhon Willey & sons,1993),h.141.*

¹⁴ Jonner Hasugian. “Katalog Manual sampai Katalog Online” artikel diakses pada tanggal 14 november 2019 dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/777/1/perpus.pdf>.

- b. Peningkatan akses lokasi lebih baik.
- c. Pengguna langsung dapat mengakses sistem untuk mengetahui informasi yang dicari sesuai dengan kebutuhannya.¹⁵

Dapat dianalisis bahwa OPAC banyak memiliki manfaat sehingga OPAC tidak hanya membantu pengunjung namun juga kepada pengelola perpustakaan.

H. Tinjauan Pustaka

Terkait judul yang dilakukan peneliti yaitu “Analisis Kepuasan Pengguna Software *Online Public Access Catalog (OPAC)* Dengan Metode EUCS di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Banyuasin” peneliti berhasil menelusur dan menemukan beberapa judul karya ilmiah yang berkaitan atau mempunyai hubungan dengan judul skripsi, namun buku-buku tersebut, tidak membahas persis seperti judul skripsi sebagai berikut:

Pertama, jurnal Nurmaini Dalimunthe dan Cici Ismiati dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Acces Catalog (OPAC)* dengan Metode EUCS Di Perpustakaan UIN SUSKA Riau”. Latar belakang penelitian ini yaitu terletak pada menu tampilan pada OPAC. Menu tampilannya tidak tidak berfungsi dengan baik dalam mengakses jumlah buku yang telah dipinjam oleh pengguna. Kemudian, peneliti juga menemukan adanya ketidakakuratan peminjaman buku antara sistem OPAC dengan data *real* yang ada pada rak buku. Permasalahn penelitian yaitu bagaimana kepuasan

¹⁵Thomas R. Kohtanek dan Joseph R. Matthews, *Library Information System* (Westport: Libraries Unlimited, 2002), hlm. 138.

pemustaka terhadap layanan OPAC. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada penelitian tersebut layanan pada sistem OPAC memberikan kesan puas terhadap penggunanya. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil persentase sebesar 74,10% pengguna yang setuju bahwa dengan adanya OPAC lebih mudah dalam mencari kebutuhan yang diinginkan. Ada pun persamaan penelitian ini dengan penelitian di atas yaitu sama-sama menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan sama-sama meneliti kepuasan pemustaka terhadap layanan OPAC. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan studi kasus.¹⁶

Kedua, jurnal Abdul Karim Batubara dengan judul “Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan”. Kualitas pelayanan yang diterima pengguna informasi mempengaruhi perilaku dan loyalitas di waktu yang akan datang. Perpustakaan dapat dikatakan baik apabila sistem dalam pelayanan disajikan dengan berkualitas dan bermutu oleh pelayan atau petugas kepada pengguna. Pelayan atau petugas yang memberikan pelayanan dengan baik dan sepenuh hati memberikan informasi maka penghargaan yang didapat perpustakaan semakin tinggi.. Permasalahan yang diambil peneliti yaitu “bagaimana kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan, mengevaluasi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pengguna jasa ISP PT. Platinum Citra Indonesia dengan penerapan 6(5948\$/GDQ(8&6.”

¹⁶Thomas R. Kohtanek dan Joseph R. Matthews, *Library Information System* (Westport: Libraries Unlimited, 2002), hlm. 138. Nurmaini Dalimunthe dan Cici Ismiati, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Acces Catalog (OPAC)* Dengan Metode EUCS Di Perpustakaan UIN SUSKA Riau”,

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengguna belum merasa puas dengan layanan perpustakaan.. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian di atas yaitu sama-sama kepuasan pemustaka terhadap layanan OPAC. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya menggunakan jenis penelitian kualitatif, sedang penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teori yang digunakan adalah teori model servqual sedangkan penelitian ini menggunakan teori metode EUCS .¹⁷

Ketiga, jurnal Petricia Oktavia dengan judul “Penerapan Metode Servqual dan Metode EUCS Dalam Mengevaluasi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Teknologi Informasi Pengguna Jasa Internet”. Latar belakang masalah pada penelitian tersebut yaitu pengguna yang menggunakan jasa PT. Platinum memiliki banyak variasi dan jumlah *bandwith* akses lokalnya antara 700kbps – 5Mbps sedangkan *bandwith* akses internasional antara 200kbps – 5Mbps. PT. Platinum melakukan kegiatan operasionalnya sehari-hari dengan menerapkan *Service Level Agreement (SLA)*. PT. Platinum juga telah mempunyai *Quality of Service (QoS)*. Namun, hal tersebut belum dilakukan dengan konsisten yang mengakibatkan ketidakakuratan antara QoS dengan hasil teknis. Hal ini berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap pelayanan teknis perusahaan terhadap pengguna. Data dalam tiga tahun terakhir di perusahaan tersebut memiliki rata-rata *churn*/tahun sebesar 1%. Data tersebut merupakan hasil dari wawancara Direktur Operasional PT. Platinum. Permasalahan penelitian yang dilakukan peneliti sebelumnya yaitu “bagaimana mengevaluasi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pengguna jasa

¹⁷ Abdul Karim Batubara, “Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan”, Jurnal Iqra’ Volume 03 No.01, May 2009, Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol.2, No.1, Februari 2016.

ISP PT. Platinum Citra Indonesia dengan penerapan 6(5948\$/GDQ(8&6. mengevaluasi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pengguna jasa ISP PT. Platinum Citra Indonesia dengan penerapan 6(5948\$/GDQ(8&.”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketujuh komponen *Service Quality* terdapat empat komponen dimensi yang mendapat tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Keempat komponen tersebut yaitu *Credibility*, *Assurances*, *Responsiveness* dan *Tangibles*. Namun, dari komponen *Assurances* ada kelemahan ISP yaitu “kurangnya layanan dari karyawan untuk memberikan pengetahuan dalam menjawab pelanggan, serta masih sama dengan belum di atas harapan dimensi *Reliability* untuk menepati janji promosi layanan internet ISP.”

Selanjutnya, hasil dari kelima komponen EUCS, ada tiga komponen yang mendapatkan nilai kepuasan yang tinggi bagi pengguna yaitu *Content*, *Format* dan *Ease of Use*. Tingkat kepuasan tinggi tersebut diperoleh dari indikator data modus pada level “Setuju”. Oleh sebab itu, kualitas terbaik tersebut berasal dari komponen kesiapan karyawan ISP dan penampilannya dalam melayani pengguna. Selain itu, ISP juga memperlihatkan fasilitas yang ditawarkan berupa layanan internet yang berkualitas dan kesiapan peralatan yang berkaitan dengan pelaksanaan penyediaan jaringan internet. Namun, kelemahan ISP menjadi kekurangan dari segi *Content* seperti *down time* pada

layanan internet masih mendominasi sehingga kepuasan pelanggan dalam sisi ini belum puas.¹⁸

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama ingin mencari tahu kepuasan pengguna layanan, sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan menerapkan model EUCS. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya meneliti kepuasan layanan teknologi informasi terhadap pelanggan. Sedangkan penelitian ini meneliti bagaimana kepuasan pemustaka terhadap OPAC di perpustakaan.

Keempat, skripsi Nadia Fitri dengan judul “Pengaruh Penggunaan Online Public Acces Catalogue (OPAC) Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau”. Latar belakang penelitian tersebut yaitu sebagian pengguna masih ada yang langsung datang ke rak buku tanpa mengakses OPAC terlebih dahulu, keluhan pengguna atas jumlah terminal komputer berbasis sistem OPAC yang masih sedikit sedangkan jumlah pengguna lebih dari pengguna OPAC, keluhan pengguna atas respon OPAC yang terkadang eror sehingga membuat pengguna merasa tidak nyaman, kemudian ketidakakuratan dalam pencarian informasi bahan pustaka yang diberikan OPAC.. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa “pengaruh penggunaan Online Public Access Catalogue (OPAC) terhadap tingkat kepuasan pemustaka adalah sebesar 44,4%.

¹⁸Petricia Oktavia, “Penerapan Metode Servqual dan Metode EUCS Dalam Mengevaluasi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Layanan Teknologi Informasi Pengguna Jasa Internet.”, Jurnal Informatika Universitas Pamulang Vol.1, No.2, Desember 2016.

Sedangkan sisanya 55,6% (100% - 44,4%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Jadi, semakin tinggi manfaat penggunaan OPAC maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.”¹⁹

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian di atas yaitu sama-sama menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan sama-sama meneliti kepuasan pemustaka terhadap layanan OPAC. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian sebelumnya mencari pengaruh penggunaan OPAC terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan penelitian ini hanya ingin mengetahui kepuasan pemustaka terhadap OPAC saja.

J. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan usaha sadar dan sistematis untuk memberikan jawaban terhadap suatu masalah dan atau mendapatkan informasi lebih mendalam dan luas terhadap suatu fenomena dengan menggunakan tahap-tahap penelitian dengan pendekatan kuantitatif.²⁰ Dalam penelitian ini penulis menggunakan kajian End User Computing Satisfaction (EUCS) yang digunakan untuk mengukur aspek kepuasan pemustaka terhadap OPAC. Penulis menggunakan 5 indikator untuk

¹⁹ Nadia Fitri dengan judul “Pengaruh Penggunaan Online Public Sces Catalogue (OPAC) Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau”. Skripsi, Riau, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2019..

²⁰ M Yusuf, Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan, (Jkaarta: Kencana, 2017), hlm 62.

mengukur kepuasan pemustaka. Adapun indikator tersebut yaitu menilai isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), format (*format*), waktu (*timeliness*) dan kemudahan penggunaan dari system (*ease use*). Kelima indikator tersebut dianalisis untuk menentukan kepuasan pemustaka.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Banyuwangi.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data

Dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif yaitu penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka dan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain²¹ serta penulis berusaha menggambarkan secara mengembangkan hubungan variabel-variabel dalam penelitian ini.

b. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan skunder.

a. Datar Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden di

²¹Ibid.

tempat penelitian. Data primer dalam penelitian ini yaitu informan dari pemustaka tahun 2019.

b. Data Skunder

Data skunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer yang bersumber dari buku, jurnal, laporan tahunan, *literature* dan dokumen lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Sugiyono menyatakan populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik simpulan.²² Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin selama 12 bulan, terhitung bulan Januari s.d Desember 2019 yang berjumlah 929 orang. Sebagaimana table berikut:

²²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Cet. 5* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2008), hlm. 80.

Tabel 1.1

Data Pengunjung Perpustakaan Bulan Januari-Desember 2019

No	Bulan Kunjungan	Jumlah Pengunjung
1	Januari	79
2	Februari	80
3	Maret	77
4	April	84
5	Mei	77
6	Juni	70
7	Juli	79
8	Agustus	78
9	September	84
10	Oktober	70
11	November	75
12	Desember	77
Jumlah		929 orang

(Sumber: *Buku Kunjungan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuwasin Tahun 2019*)

b.Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.²³ Teknik yang digunakan dalam menggunakan sampel ini yaitu *random* sampling yang memiliki

²³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm.131.

arti bahwa pemilihan sampel dipilih secara acak dari populasi. Pada teknik ini populasi dianggap bersifat sama atau tidak memiliki strata (*hoogen*).²⁴ Pada mahasiswa perempuan maupun mahasiswa laki-laki dianggap memiliki kebutuhan yang sama terhadap kebutuhan membaca guna menambah informasi. Peneliti menjadikan mahasiswa yang berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin sebagai sampel dari populasi guna dijadikan sebagai responden.

Pengambilan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat toleransi kesalahan/error level (5%). Dengan rumus yaitu sebagai berikut:

Dimana n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*).²⁵

Dari jumlah populasi didapat berdasarkan jumlah seluruh pengunjung Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin selama dua belas bulan, terhitung bulan Januari s.d Desember 2019 berjumlah 929 orang. Sebagaimana perhitungannya sebagai berikut:

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

$$n = \frac{929}{1 + 929 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{929}{1 + 929 \times 0.0025}$$

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2013) hlm. 81

²⁵ Sevilla, Consuelo G. et. al, *Research Methods*, (Rex Printing Company:Quezon City, 2007), hlm. 182

$$n = \frac{929}{1+2,3225}$$

$$n = \frac{929}{3,3225}$$

$$n = 279.$$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh jumlah sampel sebesar 279 orang.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian dimaksudkan sebagai pencatatan peristiwa atau karakteristik dari sebagian atau seluruh elemen populasi penelitian. Teknik pengumpulan data merupakan bagian dari tahapan penelitian yang cukup strategis karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data untuk dianalisis lebih lanjut. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.²⁶ Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti, yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah suatu cara mengumpulkan data dengan terjun langsung ke lapangan secara sistematis terhadap objek.²⁷ Observasi dilakukan secara terstruktur yang mana dalam observasi ini dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan dimana tempatnya. Jadi dalam penelitian ini

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Jakarta: Alfabeta, 2013), hlm. 224.

²⁷ Abdul Rozak, *Pengantar Statistika* (Malang: Inti Media, 2012), hlm.7.

peneliti melakukan observasi dengan mengamati penggunaan Software *Online Public Access Catalog* (OPAC).

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang mencakup semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data.²⁸ Dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner yang disebar kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Daerah Banyuwasin tahun 2019 yang berjumlah 100 orang.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan peneliti untuk mendokumentasikan mencari tahu tentang profil perpustakaan dan pustakawannya. Menurut Darmadi “dokumentasi adalah sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk surat-surat, catatan harian, cenderamata, laporan, artefak, foto, dan sebagainya.”²⁹

5. Instrumen Data

Instrumen adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.³⁰ Instrumen penelitian adalah alat-alat yang diperlukan atau yang digunakan untuk

²⁸Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen*, 3rd ed. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), hlm. 30.

²⁹ Hamid Darmadi, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial: Teori, Konsep, Dasar, dan Implementasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 292.

³⁰ Mardalis, *Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 203.

mengumpulkan data. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.³¹ Oleh sebab itu, peneliti dalam menguji hipotesis yang telah dibuat yaitu memerlukan data akurat, benar, dan cermat. Kebenaran dan ketepatan data yang diperoleh merupakan bentuk keabsahan hasil pengujian hipotesis. Pengumpulan data dan sumber data yang digunakan peneliti yaitu kuesioner (angket) dengan ketentuan jawaban yang telah disediakan.

Variabel penelitian sendiri adalah segala sesuatu yang menjadi objek penelitian. Sering pula dinyatakan bahwa variabel penelitian adalah faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang diteliti. Mantra menambahkan, yang menjadi variabel dalam suatu penelitian ditentukan oleh tujuan penelitian, landasan teori dan hipotesis. Jika tujuan penelitian dan landasan teori dalam penelitian berbeda maka variabel penelitiannya juga berbeda. Penelitian ini terdiri dari satu variabel.³² Dalam penelitian ini penulis menetapkan variabel penelitian yaitu kepuasan penggunaan *Software Online Public Access Catalog (OPAC)*. Variabel dan indikator variabel akan penulis jelaskan pada halaman berikut:³³

Table 1.2

³¹ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), hlm. 134.

³² Mantra, Ida Bagoes, *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Pusat Pelajar, 2004), hlm. 88.

³³ Campbell, *Riset dalam Efektifitas Organisasi*. Terjemahan Sahat Simamora, (Jakarta: Erlangga, 1989), hlm. 47.

Variabel Penelitian

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	Kepuasan Pemustaka Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)	Isi (Content)	Fitur-fitur di dalam OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin lengkap yaitu memiliki fitur untuk pengunjung, layanan pengguna, statistic pengunjung, input koleksi dan data koleksi.
			Tampilan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat menarik yaitu memiliki tampilan dengan warna yang cerah dan menggunakan logo Banyuasin
			Aplikasi OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga pengguna bisa menelusuri koleksi yang ada cukup melalui OPAC saja
2		Keakuratan (<i>Accuracy</i>)	Layanan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat informative
			OPAC mampu memenuhi informasi tentang koleksi yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator
			Hasil yang didapat dalam pencarian melalui OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sesuai dengan kebutuhan
3		Format (<i>format</i>)	Desain format OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat menarik
			Tampilan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin memudahkan pengguna dalam menggunakan OPAC
4		Kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>)	OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat mudah untuk digunakan
			OPAC memudahkan dalam mencari data yang diinginkan
			OPAC sangat baik dalam mengolah informasi yang dibutuhkan
			Dengan adanya OPAC memudahkan pengguna dalam menemukan koleksi yang dicari
5		Waktu (<i>timeliness</i>)	Respon OPAC terhadap informasi yang dibutuhkan sangat tepat

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator
			Respon OPAC terhadap informasi yang dibutuhkan sangat cepat
			Dengan adanya OPAC menemukan koleksi yang dicari tidak membutuhkan waktu yang lama
			OPAC sangat efisien dalam mempercepat penemuan informasi

Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dengan menggunakan teknik *Likert Scale* (Skala *Likert*). *Likert Scale* (Skala *Likert*) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.³⁴

Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata yaitu sangat baik, baik, ragu-ragu, tidak baik, dan sangat tidak baik. Untuk keperluan analisis

³⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Jakarta: Alfabeta, 2013), hlm. 134.

kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut.³⁵

Tabel 1.3
Pengukuran Skala Likert

No	Skala Likert	Pernyataan	Nilai
1.	SS	Sangat Setuju	5
2.	S	Setuju	4
3.	KS	Kurang Setuju	3
4.	TS	Tidak Setuju	2
	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D, 2018) .

6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Sugiyono berpendapat bahwa “uji validitas merupakan tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan.” Kevalidan suatu instrumen dapat ditinjau dari alat ukur yang digunakan peneliti dalam mengukur validitas penelitian. Dari definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa uji validitas adalah semacam langkah dalam menguji suatu isi instrumen dengan tujuan mengetahui kelayakan atau ketepatan instrumen yang diberikan kepada responden terhadap penelitian yang dilakukan.

Dalam mencari tahu kevalidan dari instrumen, peneliti menggunakan korelasi *Product Moment*. Korelasi tersebut dikemukakan oleh Sugiyono yaitu

³⁵ *Ibid.*, hlm. 135.

“cara mengkorelasikan setiap skor variabel jawaban responden dengan total skor masing-masing variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan total skor masing-masing variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05 dan 0,01.”³⁶ Berikut rumus korelasi *Product Moment* .³⁷

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

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi skor butir (X) dengan total (Y)

n = ukuran sampel (responden)

X = skor butir

Y = skor total

X² = kuadrat skor butir X

Y² = kuadrat skor butir Y

XY = perkalian skor butir X dengan skor butir Y

Setelah peneliti mengetahui nilai r_{hitung} , selanjutnya peneliti melakukan perbandingan antara r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka pernyataan valid. Sebelum melihat r_{tabel} , terlebih dahulu harus diketahui derajat bebas/*degrees of freedom*-nya (df) , yaitu dengan rumus:³⁸

$$df = n - k$$

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 177-178.

³⁷ Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan : Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran dan Penarikan Kesimpulan* (Depok: Rajawali Pers, 2017), hlm. 56.

³⁸ Budhi Santoso, “Hubungan Antara Usability Website Perpustakaan dan Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta,” *Tesis* (Yogyakarta:Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2017), hlm. 46-47.

Keterangan:

df = *deggrees of freedom*

n = jumlah responden

k = jumlah variabel

Untuk mengetahui kevalidan suatu instrumen, maka peneliti melakukan pengujian terhadap 10 orang responden. Hasil dari validasi tersebut menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan peneliti valid dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data. Berikut ini tabel yang menunjukkan instrumen peneliti valid untuk digunakan.

Tabel 1.4

Hasil Uji Validitas Variabel

No. Butir Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
1	0,518	0,432	Valid
2	0,456	0,432	Valid
3	0,587	0,432	Valid
4	0,705	0,432	Valid
5	0,673	0,432	Valid
6	0,570	0,432	Valid
7	0,801	0,432	Valid
8	0,705	0,432	Valid
9	0,587	0,432	Valid
10	0,705	0,432	Valid
11	0,673	0,432	Valid
12	0,570	0,432	Valid
13	0,587	0,432	Valid
14	0,801	0,432	Valid
15	0,705	0,432	Valid

No. Butir Pernyataan	r hitung	r table	Keterangan
16	0,673	0,432	Valid

Sumber: data yang diolah, 2021

Hasil validasi yang terdapat pada tabel 1.4 tersebut, menunjukkan bahwa setiap variabel berdasarkan pada angka *corrected item-total correlation* atau r_{hitung} memiliki nilai yang lebih besar dari r_{tabel} sebesar Nilai r_{tabel} untuk taraf signifikansi 0,05 adalah 0,432. Hal ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan tentang analisis kepuasan pengguna software *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan Metode EUCS di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuwangi yang berjumlah 9 adalah valid. Karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan demikian semua butir pernyataan dinyatakan valid. Data tersebut diolah dengan menggunakan program *Microsoft Excel*.

b. Uji Reliabilitas

Peneliti melakukan uji reliabilitas untuk mengukur suatu instrumen yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Instrumen dapat dikatakan reliabel (handal) jika jawaban responden terhadap suatu pernyataan dari waktu ke waktu masih sama atau konsisten. Berikut rumus atau alat ukur yang digunakan peneliti dengan teknik *alpha cronbach*.³⁹

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Keterangan:

³⁹ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 365.

r_i = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum s_i^2$ = Jumlah varian butir

s_t^2 = Varian varian total

Untuk uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program *Microsoft Excel* menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Hasil uji releabilitas dapat dilihat pada tabel sebagai halaman berikut:

Tabel 1.5
Hasil Uji Releabilitas Variabel

Variabel	r_{tabel}	r_{hitung} (nilai <i>Cronbach's Alpha</i>)	Keterangan
etode EUCS	0.60	0,821	Reliabel

Sumber: Pengolahan data, 2021

Berdasarkan hasil pengujian realibilitas pada tabel 1.5 di atas ,menunjukkan bahwa dari nilai r_{hitung} lebih besar dari pada nilai r_{tabel} (nilai $\text{Alpha} > 0,60$) dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian pada variabel dinyatakan reliabel.

7. Teknik Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku

untuk umum atau generalisasi. Dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.⁴⁰ Penelitian ini penyajian data menggunakan tabel, grafik, dan analisis data menggunakan rumus *mean* (rata-rata hitung) dan *grand mean*. Dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Mean } x = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan :

X = rata-rata hitung/ mean

$\sum x$ = jumlah semua nilai kuesioner

N = jumlah responden⁴¹

Setelah diketahui rata-rata dari jawaban responden, lalu dilakukan perhitungan menggunakan rumus *Grand Mean* untuk mengetahui rata-rata umum dari masing-masing butir pernyataan, rumus *Grand Mean* adalah sebagai berikut:

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}}$$

Untuk mencari rentang skala dari jawaban responden menggunakan rumus:

$$R_s = \frac{m-n}{b}$$

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm. 207-208.

⁴¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 135.

Keterangan :

Rs : Rentang skala
m : skor tertinggi
n : skor terendah
b : skala penilaian⁴²

Maka perhitungan rentang skalanya sebagai berikut:

$$RS = \frac{5 - 1}{5}$$

$$RS = \frac{4}{5}$$

$$RS = 0,80$$

Sehingga rentang skalanya adalah 0,80, dengan rentang skala 0,80

kemudian dibuat skala penilaian sebagai berikut:

Tabel 1.2
Skala Penilaian

No	Interval	Kriteria
1.	4,21 – 5,0	Sangat Tinggi
2.	3,41 – 4,20	Tinggi
3.	2,61 – 3,40	Sedang
4.	1,81 – 2,60	Rendah
5.	1,00 – 1,80	Sangat Rendah

Sumber: Husen Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11, 2011*)

L. Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan skripsi pada umumnya terdiri dari beberapa bagian.

Adapun beberapa bagian tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

⁴² Bilson Simanora, *Panduan Riset Prilaku Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm. 220.

Pada bab I tentang pendahuluan berisi bagian latar belakang masalah, identifikasi, rumusan dan batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, definisi operasional, definisi konseptual, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, rencana penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini dan juga menguraikan penelitian yang relevan dengan teori-teori yang digunakan.

BAB III DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang deskripsi umum mengenai profil tempat penelitian yang meliputi sejarah, visi dan misi perpustakaan, struktur organisasi perpustakaan, keadaan, dan sarana prasarana serta kondisi tempat penelitian.

BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS

Pada bab ini peneliti menganalisis dan menguraikan atau menjelaskan temuan umum dan temuan khusus serta menjelaskan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.