

## **BAB IV**

### **TEMUAN DAN HASIL ANALISIS DATA**

Pada bab ini menjelaskan mengenai hasil penelitian penulis yang berjudul Analisis Kepuasan Pengguna Software *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan Metode EUCS di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin. Penelitian ini dilakukan dengan metode Observasi, angket dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Online Public Access Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin.

#### **A. Analisis *Online Public Access Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**

Berikut ini adalah hasil perhitungan dari sub variabel Isi (*content*), sebagai berikut:

##### **1. Sub Variabel Isi (*content*)**

Berikut ini adalah jawaban responden terhadap sub variabel “Kemudahan” dengan 3 indikator sebagaimana dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini:

**Tabel 4.1****Indikator**

**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.**

<b>No. Soal</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Bobot Nilai</b>	<b>Jumlah Responden (N)</b>	<b>Nilai Kuesioner</b>	<b>Mean (X)</b>
1	Sangat Setuju	5	141	705	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1243}{297}$ $= 4,18$
	Setuju	4	89	356	
	Kurang Setuju	3	48	144	
	Tidak Setuju	2	19	38	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	

*Sumber: Pengolahan Data, 2021*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 141 responden menjawab “Sangat setuju”, 89 responden menjawab “Setuju”, 48 responden menjawab “Kurang Setuju”, 19 orang responden menjawab “Tidak Setuju” dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,18.

Skor ini berada pada skala interval 3,41 – 4,20 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Tinggi”.

**Tabel 4.2**  
**Indikator**  
**Tampilan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin**  
**sangat menarik yaitu memiliki tampilan dengan warna yang cerah dan menggunakan**  
**logo Banyuasin**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
2	Sangat Setuju	5	103	515	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1222}{297}$ $= 4,11$
	Setuju	4	141	564	
	Kurang Setuju	3	37	111	
	Tidak Setuju	2	16	32	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 103 responden menjawab “Sangat setuju”, 141 responden menjawab “Setuju”, 40 responden menjawab “Kurang Setuju”, 16 orang responden menjawab “Tidak Setuju” dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,11.

Skor ini berada pada skala interval 3,41 – 4,20 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin

dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Tinggi”.

**Tabel 4.3**

**Indikator**

**Aplikasi OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga pengguna bisa menelusuri koleksi yang ada cukup melalui OPAC saja**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
3	Sangat Setuju	5	99	495	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1189}{297}$ $= 4,00$
	Setuju	4	100	400	
	Kurang Setuju	3	75	225	
	Tidak Setuju	2	23	69	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	

Sumber: *Pengolahan Data, 2021*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 105 responden menjawab “Sangat setuju”, 95 responden menjawab “Setuju”, 72 responden menjawab “Kurang Setuju”, 35 orang responden menjawab “Tidak Setuju” dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,00.

Skor ini berada pada skala interval 3,41- 4,20 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Tinggi”.

**Tabel 4.4**  
**Analisis Sub Variabel Isi (Content)**

No	Indikator	Nilai	Kategori
1.	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.	4,18	Tinggi
2.	Tampilan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat menarik yaitu memiliki tampilan dengan warna yang cerah dan menggunakan logo Banyuasin	4,11	Tinggi
3.	Aplikasi OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga pengguna bisa menelusuri koleksi yang ada cukup melalui OPAC saja	4,00	Tinggi
	Jumlah	12,29/3 = 4.10	

Sumber: Data Primer yang Diolah

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui nilai rata-rata setiap indikator sebagai berikut:

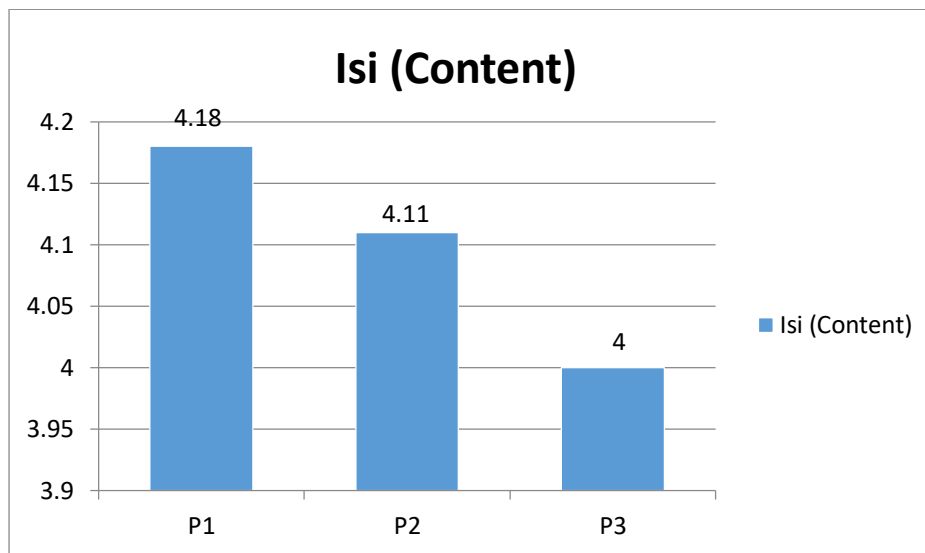
- a. Fitur-fitur di dalam OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin lengkap yaitu memiliki fitur untuk pengunjung, layanan pengguna, statistik pengunjung, input koleksi dan data koleksi, diperoleh dengan nilai rata-rata sebesar 4,18 dengan kategori tinggi.
- b. Tampilan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat menarik yaitu memiliki tampilan dengan warna yang cerah dan menggunakan logo Banyuasin, diperoleh dengan nilai rata-rata sebesar 4,11 dengan kategori tinggi.
- c. Aplikasi OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga pengguna bisa menelusuri koleksi yang ada cukup melalui OPAC saja, diperoleh dengan nilai rata-rata sebesar 4,00 dengan kategori tinggi.

Setelah diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan di atas, maka selanjutnya akan dihitung total nilai rata-rata sub variabel “Kemudahan” dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ pernyataan} = \frac{12,29}{3} = 4,10$$

Berdasarkan hasil perhitungan sub variabel Isi (Content), maka diperoleh nilai total rata-rata 4,10 maka dapat disimpulkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada sub variabel Isi (Content), dapat dikategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,41-4,20. Untuk melihat

tinggi dan rendahnya setiap indikator pada sub variabel Isi (Content), maka dibuat diagram batang di bawah ini sebagai berikut:



Berdasarkan diagram Isi (content) di atas, maka dapat dilihat bahwa indikator yang paling tinggi adalah pernyataan “Fitur-fitur di dalam OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuwasin lengkap yaitu memiliki fitur untuk pengunjung, layanan pengguna, statistik pengunjung, input koleksi dan data koleksi.” atau disebut P1 dengan jumlah nilai 4,18 pada diagram Isi (content). Sedangkan pernyataan yang paling rendah adalah pernyataan “Aplikasi OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuwasin sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga pengguna bisa menelusuri koleksi yang ada cukup melalui OPAC saja” atau disebut P3 dengan jumlah nilai 4,00 pada diagram Isi (content).

## 2. Sub Variabel Keakuratan

Berikut ini adalah jawaban responden terhadap sub variabel keakuratan dengan 3 indikator sebagaimana dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini:





**Tabel 4.5**  
**Indikator**  
**Layanan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat informatif**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
1	Sangat Setuju	5	165	825	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1304}{297}$ $= 4,39$
	Setuju	4	90	360	
	Kurang Setuju	3	35	105	
	Tidak Setuju	2	7	14	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 165 responden menjawab “Sangat setuju”, 90 responden menjawab “Setuju”, 35 responden menjawab “Kurang Setuju”, 7 orang responden menjawab “Tidak Setuju” dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,39.

Skor ini berada pada skala interval 4,20 – 5,0 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Sangat Tinggi”.

**Tabel 4.6**  
**Indikator**  
**OPAC mampu memenuhi informasi tentang koleksi yang dimiliki Dinas**  
**Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
2	Sangat Setuju	5	92	460	$X = \frac{\sum X}{N}$
	Setuju	4	98	392	N
	Kurang Setuju	3	59	177	= $\frac{1125}{297}$
	Tidak Setuju	2	48	96	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	= 3,78
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	<b>1161</b>

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 92 responden menjawab “Sangat setuju”, 98 responden menjawab “Setuju”, 59 responden menjawab “Kurang Setuju”, 48 orang responden menjawab “Tidak Setuju” dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 3,78.

Skor ini berada pada skala interval 3,41 – 4,20 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Tinggi”.

**Tabel 4.7**  
**Indikator**  
**Hasil yang didapat dalam pencarian melalui OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sesuai dengan kebutuhan**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
3	Sangat Setuju	5	107	535	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1219}{297}$ $= 4,10$
	Setuju	4	123	492	
	Kurang Setuju	3	58	174	
	Tidak Setuju	2	9	18	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 107 responden menjawab “Sangat setuju”, 123 responden menjawab “Setuju”, 58 responden menjawab “Kurang Setuju”, 9 orang responden menjawab “Tidak Setuju” dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,10.

Skor ini berada pada skala interval 3,41- 4,20 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Tinggi”.

**Tabel 4.8**  
**Analisis Sub Variabel Keakuratan**

No	Indikator	Nilai	Kategori
1.	Layanan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat informative	4,39	Sangat Tinggi
2.	OPAC mampu memenuhi informasi tentang koleksi yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin	3,78	Tinggi
3	Hasil yang didapat dalam pencarian melalui OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sesuai dengan kebutuhan	4,10	Tinggi
Jumlah		$12,27/3 = 4.09$	

*Sumber: Data Primer yang Diolah*

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui nilai rata-rata setiap indikator sebagai berikut:

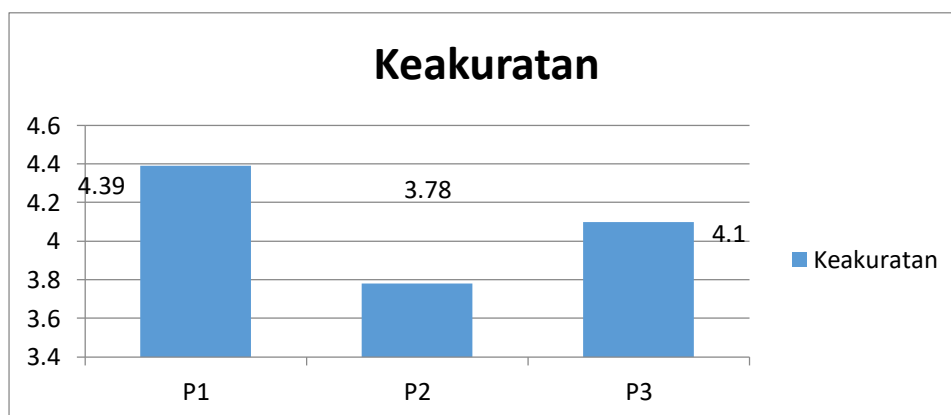
- a. Layanan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat informatif, diperoleh dengan nilai rata-rata sebesar 4,39 dengan kategori sangat tinggi.
- b. OPAC mampu memenuhi informasi tentang koleksi yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin, diperoleh dengan nilai rata-rata 3,78 dengan kategori tinggi.

- c. Hasil yang didapat dalam pencarian melalui OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sesuai dengan kebutuhan, diperoleh dengan nilai rata-rata 4,10 dengan kategori tinggi.

Setelah diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan di atas, maka selanjutnya akan dihitung total nilai rata-rata sub variabel “Keakuratan” dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ pernyataan} = \frac{12,27}{3} = 4,09$$

Berdasarkan hasil perhitungan sub variabel “Keakuratan”, maka diperoleh nilai total rata-rata 4,10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada sub variabel “Keakuratan” dapat dikategorikan tinggi karena berada di antara interval 3,41 - 4,20. Untuk melihat tinggi dan rendahnya setiap indikator pada sub variabel “Keakuratan”, maka dibuat diagram batang di bawah ini sebagai berikut:



Berdasarkan diagram keberhasilan program di atas, maka dapat di lihat bahwa indikator yang paling tinggi adalah pernyataan “Layanan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat informatif” atau disebut P1 dengan jumlah nilai 4,39 pada diagram “Keakuratan”. Sedangkan pernyataan yang paling rendah adalah pernyataan “OPAC mampu memenuhi informasi tentang koleksi yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin” atau disebut P2 dengan jumlah nilai 3,78 pada diagram “Keakuratan”.

### 3. Sub Variabel Format (*format*)

Berikut ini adalah jawaban responden terhadap sub variabel “Format” pengguna dengan 2 indikator sebagaimana dapat di lihat pada tabel-tabel di bawah ini:

**Tabel 4.9**

#### **Indikator**

**Desain format OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat menarik**

<b>No. Soal</b>	<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Bobot Nilai</b>	<b>Jumlah Responden (N)</b>	<b>Nilai Kuesioner</b>	<b>Mean (X)</b>
1	Sangat Setuju	5	148	740	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1259}{297}$ $= 4,24$
	Setuju	4	81	324	
	Kurang Setuju	3	59	177	
	Tidak Setuju	2	9	18	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 148 responden menjawab “Sangat setuju”, 81 responden menjawab “Setuju”, 59 responden menjawab “Kurang Setuju”, 9 responden menjawab “Tidak Setuju” dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,24.

Skor ini berada pada skala interval 4,20 – 5,0 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Sangat Tinggi”.

**Tabel 4.10**  
**Indikator**  
**Tampilan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin**  
**memudahkan pengguna dalam menggunakan OPAC**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
2	Sangat Setuju	5	144	720	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1297}{297}$ $= 4,37$
	Setuju	4	126	504	
	Kurang Setuju	3	19	57	
	Tidak Setuju	2	8	16	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 144 responden menjawab “Sangat setuju”, 126 responden menjawab “Setuju”, 19 responden menjawab “Kurang Setuju”, 8 responden menjawab “Tidak Setuju” dan tidak ada responden yang menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,37.

Skor ini berada pada skala interval 4,20 – 5,0 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Sangat Tinggi”.

**Tabel 4.11**  
**Analisis Sub Variabel Sikap Pengguna**

No	Indikator	Nilai	Kategori
1.	Desain format OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat menarik	4,24	Sangat Tinggi
2.	Tampilan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin memudahkan pengguna dalam menggunakan OPAC	4,37	Sangat Tinggi
Jumlah		$8,61/2 = 4.30$	

*Sumber: Data Primer yang Diolah*

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui nilai rata-rata setiap indikator sebagai berikut:

- a. Desain format OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat menarik, diperoleh dengan nilai rata-rata sebesar 4,24 dengan kategori sangat tinggi.

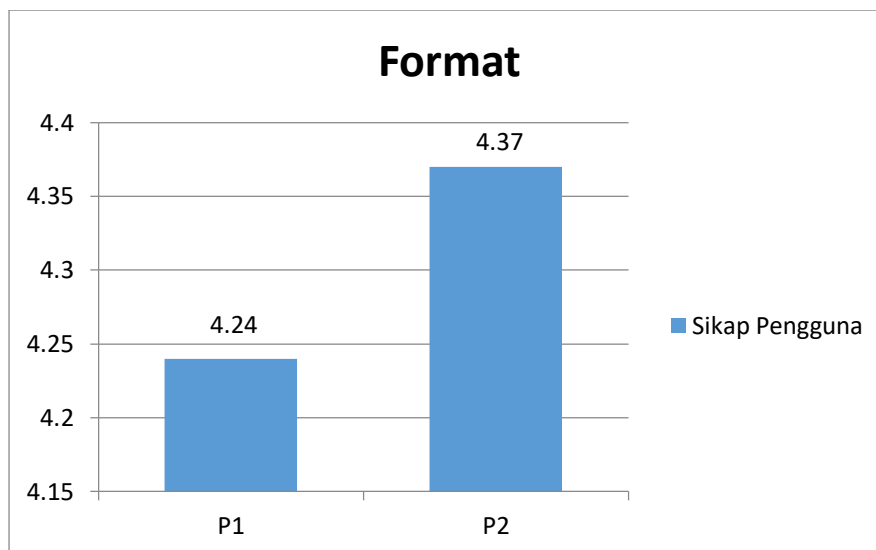


- b. Tampilan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin memudahkan pengguna dalam menggunakan OPAC, diperoleh dengan nilai rata-rata 4,37 dengan kategori sangat tinggi.

Setelah diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan di atas, maka selanjutnya akan dihitung total nilai rata-rata sub variabel “Format” dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{8,61}{2} = 4,30$$

Berdasarkan hasil perhitungan sub variabel “Format”, maka diperoleh nilai total rata-rata 4,30. maka dapat disimpulkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada sub variabel “Format”, dapat dikategorikan sangat tinggi karena berada di antara interval 4,20-5,0. Untuk melihat tinggi dan rendahnya setiap indikator pada sub variabel variabel “Format”, maka di buat diagram batang di bawah ini sebagai berikut:



Berdasarkan diagram “format” di atas, maka dapat dilihat bahwa indikator yang paling tinggi adalah pernyataan “Tampilan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin memudahkan pengguna dalam menggunakan OPAC” atau disebut P2 dengan jumlah nilai 4,37 pada diagram “Format”. Sedangkan pernyataan yang paling rendah adalah Desain format OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat menarik” atau disebut P1 dengan jumlah nilai 4,24 pada diagram variabel “Format”.

#### 4. Sub Variabel Kemudahan Penggunaan (*ease of use*)

Berikut ini adalah jawaban responden terhadap sub variabel “Kemudahan Penggunaan” dengan 4 indikator sebagaimana dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini:

**Tabel 4.12**  
**Indikator**

**OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat mudah  
untuk digunakan**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
1	Sangat Setuju	5	143	715	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1267}{297}$ $= 4,27$
	Setuju	4	92	368	
	Kurang Setuju	3	62	186	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 143 responden menjawab “Sangat setuju”, 92 responden menjawab “Setuju”, 62 responden menjawab “Kurang Setuju”, tidak ada responden menjawab “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju”. Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,27.

Skor ini berada pada skala interval 4,20 – 5,0 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Sangat Tinggi”.

**Tabel 4.13**

**Indikator**

**OPAC memudahkan dalam mencari data yang diinginkan**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
2	Sangat Setuju	5	155	775	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1300}{297}$ $= 4,38$
	Setuju	4	99	396	
	Kurang Setuju	3	43	129	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 155 responden menjawab “Sangat setuju”, 99 responden menjawab “Setuju”, 43 responden menjawab “Kurang Setuju”, tidak ada responden menjawab “Tidak Setuju” dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,38.

Skor ini berada pada skala interval 4,20 – 5,0 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Sangat Tinggi”.

**Tabel 4.15**

**Indikator**

**OPAC sangat baik dalam mengolah informasi yang dibutuhkan**

No.	Alternatif	Bobot	Jumlah	Nilai	Mean
-----	------------	-------	--------	-------	------

Soal	Jawaban	Nilai	Responden (N)	Kuesioner	(X)
3	Sangat Setuju	5	124	620	$X = \frac{\sum X}{N}$
	Setuju	4	106	424	
	Kurang Setuju	3	55	165	$= \frac{1233}{297}$
	Tidak Setuju	2	12	24	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	$= 4,15$
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	<b>1261</b>

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 124 responden menjawab “Sangat setuju”, 106 responden menjawab “Setuju”, 55 responden menjawab “Kurang Setuju”, 12 orang responden menjawab “Tidak Setuju” dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,15.

Skor ini berada pada skala interval 3,41 – 4,20 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Tinggi”.

**Tabel 4.16**

**Indikator**

**Dengan adanya OPAC memudahkan pengguna dalam menemukan koleksi yang dicari**

No.	Alternatif	Bobot	Jumlah	Nilai	Mean
-----	------------	-------	--------	-------	------

Soal	Jawaban	Nilai	Responden (N)	Kuesioner	(X)
4	Sangat Setuju	5	161	805	$X = \frac{\sum X}{N}$
	Setuju	4	102	408	N
	Kurang Setuju	3	34	129	= $\frac{1339}{297}$
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	= 4,51
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	<b>1339</b>

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 161 responden menjawab “Sangat setuju”, 102 responden menjawab “Setuju”, 34 responden menjawab “Kurang Setuju”, tidak ada responden menjawab “Tidak Setuju” dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,51.

Skor ini berada pada skala interval 4,20 – 5,0 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Sangat Tinggi”

**Tabel 4.17**  
**Analisis Sub Variabel Kemudahan Penggunaan**

No	Indikator	Nilai	Kategori
----	-----------	-------	----------

1.	OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat mudah untuk digunakan	4,27	Sangat Tinggi
2.	OPAC memudahkan dalam mencari data yang diinginkan	4,38	Sangat Tinggi
3.	OPAC sangat baik dalam mengolah informasi yang dibutuhkan	4,15	Tinggi
4.	Dengan adanya OPAC memudahkan pengguna dalam menemukan koleksi yang dicari	4,51	Sangat Tinggi
Jumlah		17,31/4 = 4.33	

*Sumber: Data Primer yang Diolah*

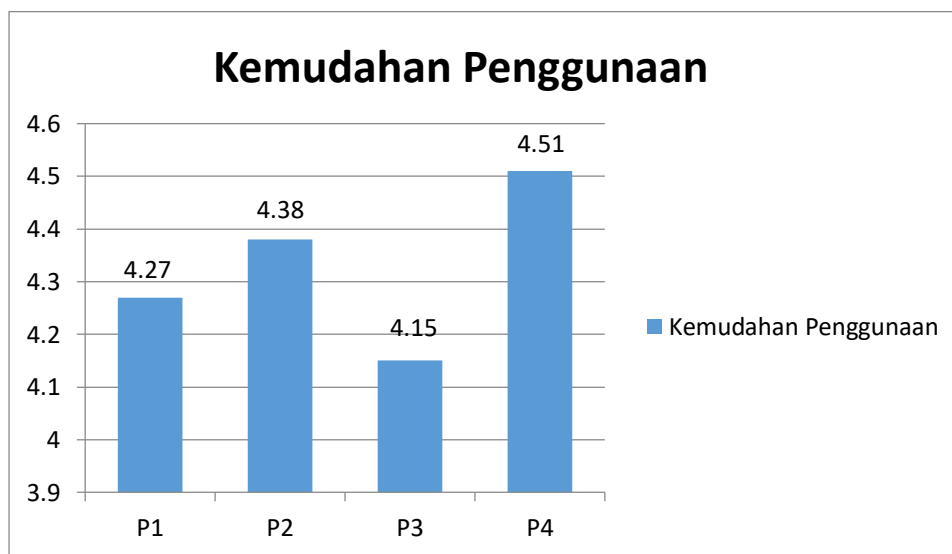
Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui nilai rata-rata setiap indikator sebagai berikut:

- a. OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat mudah untuk digunakan, diperoleh dengan nilai rata-rata sebesar 4,27 dengan kategori sangat tinggi.
- b. OPAC memudahkan dalam mencari data yang diinginkan, diperoleh dengan nilai rata-rata 4,38 dengan kategori tinggi, diperoleh dengan nilai rata-rata 4,66 dengan kategori tinggi.
- c. OPAC sangat baik dalam mengolah informasi yang dibutuhkan, diperoleh dengan nilai rata-rata 4,15 dengan kategori tinggi.
- d. Dengan adanya OPAC memudahkan pengguna dalam menemukan koleksi yang dicari, diperoleh dengan nilai rata-rata 4,51 dengan kategori sangat tinggi

Setelah diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan di atas, maka selanjutnya akan dihitung total nilai rata-rata sub variabel “Kemudahan penggunaan” dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ pernyataan} = \frac{17,31}{4} = 4,33$$

Berdasarkan hasil perhitungan sub variabel “Kemudahan penggunaan”, maka diperoleh nilai total rata-rata 4,33. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) , dapat dikategorikan sangat tinggi karena berada di antara interval 4,20-5,00. Untuk melihat tinggi dan rendahnya setiap indikator pada sub variabel “Kemudahan penggunaan”, maka dibuat diagram batang di bawah ini sebagai berikut:



Berdasarkan diagram Kemudahan penggunaan di atas, maka dapat dilihat bahwa indikator yang paling tinggi adalah pernyataan “Dengan adanya OPAC memudahkan



pengguna dalam menemukan koleksi yang dicari” atau disebut P4 dengan jumlah nilai 4,51 pada diagram Kemudahan penggunaan. Sedangkan pernyataan yang paling rendah adalah pernyataan “OPAC sangat baik dalam mengolah informasi yang dibutuhkan” atau disebut P3 dengan jumlah nilai 4,15 pada diagram variabel penerimaan.

#### 5. Sub Variabel Waktu (*timeliness*)

Berikut ini adalah jawaban responden terhadap sub variabel “Waktu” dengan 4 indikator sebagaimana dapat dilihat pada tabel-tabel di bawah ini:

**Tabel 4.17**  
**Indikator**  
**Respon OPAC terhadap informasi yang dibutuhkan sangat tepat**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
1	Sangat Setuju	5	151	755	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1298}{297}$ $= 4,37$
	Setuju	4	105	420	
	Kurang Setuju	3	41	123	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 151 responden menjawab “Sangat setuju”, 105 responden menjawab “Setuju”, 41 responden menjawab “Kurang Setuju”, tidak ada responden menjawab “Tidak Setuju” dan “Sangat Tidak Setuju”.

Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,37.

Skor ini berada pada skala interval 4,20 – 5,0 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Sangat Tinggi”.

**Tabel 4.18**  
**Indikator**  
**Informasi yang dibutuhkan sangat cepat**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
2	Sangat Setuju	5	157	785	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1295}{297}$ $= 4,36$
	Setuju	4	90	360	
	Kurang Setuju	3	50	150	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	

Sumber: *Pengolahan Data, 2021*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 157 responden menjawab “Sangat setuju”, 90 responden menjawab “Setuju”, 50 responden menjawab “Kurang Setuju”, tidak ada responden menjawab “Tidak Setuju” dan tidak ada responden

menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,36.

Skor ini berada pada skala interval 4,20 – 5,0 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Sangat Tinggi”.

**Tabel 4.19**

**Indikator**

**Dengan adanya OPAC menemukan koleksi yang dicari tidak membutuhkan waktu yang lama**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
3	Sangat Setuju	5	159	795	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1298}{297}$ $= 4,37$
	Setuju	4	89	356	
	Kurang Setuju	3	49	147	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	

Sumber: *Pengolahan Data, 2021*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 159 responden menjawab “Sangat setuju”, 89 responden menjawab “Setuju”, 49 responden menjawab “Kurang Setuju”, tidak ada responden menjawab “Tidak Setuju” dan tidak ada responden

menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,37.

Skor ini berada pada skala interval 4,20 – 5,0 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Sangat Tinggi”.

**Tabel 4.20**  
**Indikator**  
**OPAC sangat efisien dalam mempercepat penemuan informasi**

No. Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
4	Sangat Setuju	5	141	705	$X = \frac{\sum X}{N}$ $= \frac{1285}{297}$ $= 4,32$
	Setuju	4	112	448	
	Kurang Setuju	3	44	132	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	<b>Jumlah</b>			<b>297</b>	

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa 141 responden menjawab “Sangat setuju”, 112 responden menjawab “Setuju”, 44 responden menjawab “Kurang Setuju”, tidak ada responden menjawab “Tidak Setuju” dan tidak ada responden menjawab “Sangat Tidak Setuju”. Dengan demikian, hasil perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,32.

Skor ini berada pada skala interval 4,20 – 5,0 yang menunjukkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “Sangat Tinggi”.

**Tabel 4.21**  
**Analisis Sub Variabel Waktu**

No	Indikator	Nilai	Kategori
1.	Respon OPAC terhadap informasi yang dibutuhkan sangat tepat	4,37	Sangat Tinggi
2.	Respon OPAC terhadap informasi yang dibutuhkan sangat cepat	4,36	Sangat Tinggi
3.	Dengan adanya OPAC menemukan koleksi yang dicari tidak membutuhkan waktu yang lama	4,37	Sangat Tinggi
4.	OPAC sangat efisien dalam mempercepat penemuan informasi	4,32	Sangat Tinggi
Jumlah		17,42/4 = 4.35	

Sumber: Data Primer yang Diolah

Berdasarkan tabel 4.21 dapat diketahui nilai rata-rata setiap indikator sebagai berikut:

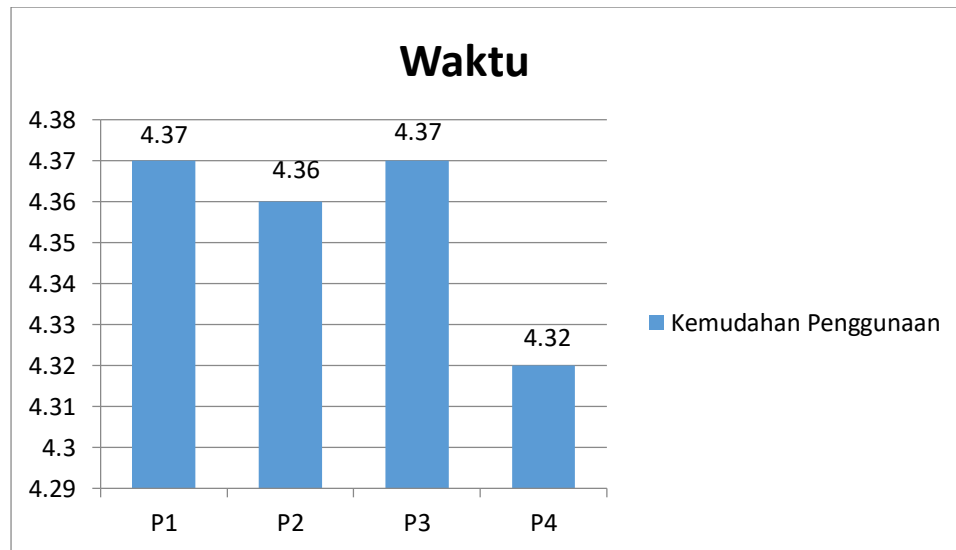
- a. Respon OPAC terhadap informasi yang dibutuhkan sangat tepat, diperoleh dengan nilai rata-rata sebesar 4,37 dengan kategori sangat tinggi.
- b. Respon OPAC terhadap informasi yang dibutuhkan sangat cepat, diperoleh dengan nilai rata-rata 4,36 dengan kategori sangat tinggi,

- c. Dengan adanya OPAC menemukan koleksi yang dicari tidak membutuhkan waktu yang lama, diperoleh dengan nilai rata-rata 4,37 dengan kategori tinggi sangat tinggi.
- d. OPAC sangat efisien dalam mempercepat penemuan informasi, diperoleh dengan nilai rata-rata 4,32 dengan kategori sangat tinggi.

Setelah diketahui rata-rata setiap indikator pernyataan di atas, maka selanjutnya akan dihitung total nilai rata-rata sub variabel “Waktu” dengan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini:

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{17,42}{4} = 4,35$$

Berdasarkan hasil perhitungan sub variabel “Waktu”, maka diperoleh nilai total rata-rata 4,35. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa *Online Public Acces Catalog* (OPAC) Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) , dapat dikategorikan sangat tinggi karena berada di antara interval 4,20-5,00. Untuk melihat tinggi dan rendahnya setiap indikator pada sub variabel “Waktu”, maka dibuat diagram batang di bawah ini sebagai berikut:



Berdasarkan diagram Waktu di atas, maka dapat dilihat bahwa indikator yang paling tinggi adalah pernyataan “Dengan adanya OPAC menemukan koleksi yang dicari tidak membutuhkan waktu yang lama” atau disebut P3 “Respon OPAC terhadap informasi yang dibutuhkan sangat tepat” atau disebut P1 dengan jumlah nilai sama-sama 4,37 pada diagram Kemudahan penggunaan. Sedangkan pernyataan yang paling rendah adalah pernyataan “Respon OPAC terhadap informasi yang dibutuhkan sangat cepat” atau disebut P2 dengan jumlah nilai 4,36 pada diagram variabel penerimaan.

Hasil perhitungan secara keseluruhan dapat diketahui nilai rata-rata dari setiap indikator dan sub variabel secara keseluruhan sebagaimana table pada halaman berikut:

**Tabel 4.22**  
**Hasil Analisis Seluruh Indikator**  
**Pada Variabel Kepuasan Pemustaka Metode End User Computing**  
**Satisfaction (EUCS)**

Sub Variabel	Indikator	Nilai	Kategori
Isi	Fitur-fitur di dalam OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin lengkap yaitu	4,18	Tinggi

	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	4,11	Tinggi
	Aplikasi OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga pengguna bisa menelusuri koleksi yang ada cukup melalui OPAC saja	4,00	Tinggi
<b>Jumlah</b>		<b>12,29/3 = 4.10</b>	
Keakuratan	Layanan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat informative	4,39	Sangat Tinggi
	OPAC mampu memenuhi informasi tentang koleksi yang dimiliki Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin	3,78	Tinggi
	Hasil yang didapat dalam pencarian melalui OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sesuai dengan kebutuhan	4,10	Tinggi
<b>Jumlah</b>		<b>12,27/3 = 4.09</b>	



Format	Desain format OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat menarik	4,24	Sangat Tinggi
	Tampilan OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin memudahkan pengguna dalam menggunakan OPAC	4,37	Sangat Tinggi
<b>Jumlah</b>		<b>8,61/2 = 4,30</b>	
Kemudahan Penggunaan	OPAC Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Banyuasin sangat mudah untuk digunakan	4,27	Sangat Tinggi
	OPAC memudahkan dalam mencari data yang diinginkan	4,38	Sangat Tinggi
	OPAC sangat baik dalam mengolah informasi yang dibutuhkan	4,15	Tinggi
	Dengan adanya OPAC memudahkan pengguna dalam menemukan koleksi yang dicari	4,51	Sangat Tinggi
<b>Jumlah</b>		<b>17,31/4= 4,33</b>	
Waktu	pon OPAC terhadap informasi yang dibutuhkan sangat tepat	4,37	Sangat Tinggi
	Respon OPAC terhadap informasi yang dibutuhkan sangat cepat	4,36	Sangat Tinggi
	Dengan adanya OPAC menemukan koleksi yang dicari tidak membutuhkan waktu yang lama	4,37	Sangat Tinggi

	OPAC sangat efisien dalam mempercepat penemuan informasi	4,32	Sangat Tinggi
<b>Jumlah</b>		<b>17,42/4 = 4.35</b>	

*Sumber: Data Diolah, 2020*

Berdasarkan tabel 4.22 menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata dari setiap sub variabel adalah sebagai berikut:

- a. Isi diperoleh nilai total rata-rata 4,10, hal ini termasuk ke dalam kategori tinggi;
- b. Keakuratan diperoleh nilai total rata-rata 4,09, hal ini termasuk ke dalam kategori tinggi;
- c. Format, diperoleh nilai total rata-rata 4,30, hal ini termasuk ke dalam kategori sangat tinggi;
- d. Kemudahan penggunaan diperoleh nilai total rata-rata 4,33, hal ini termasuk ke dalam kategori sangat tinggi;
- e. Waktu diperoleh nilai total rata-rata 4,35, hal ini termasuk dalam kategori sangat tinggi.

## **B. Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin**

Berdasarkan hasil perhitungan dari setiap sub variabel kepuasan pemustaka Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) sebagaimana diuraikan di atas, maka dapat diketahui kepuasan pemustaka Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada setiap sub variabel sebagai tabel di bawah berikut:

**Tabel 4.23**  
**Hasil Analisis Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog***  
**(OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin**

No	Sub Variabel	Nilai Rata-Rata	Kategori
1	Isi	4,10	Tinggi
2	Keakuratan	4,09	Tinggi
3	Format	4,30	Sangat Tinggi
4	Kemudahan Penggunaan	4,33	Sangat Tinggi
5	Waktu	4,35	Sangat Tinggi
<b>Jumlah</b>		<b>21,17/5 = 4,23</b>	
<b>Rata-rata</b>		<b>4,23</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Berdasarkan tabel 4.23 di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata setiap sub variabel kepuasan pemustaka Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikategorikan berdasarkan rata-rata jawaban responden dihitung menggunakan rumus *mean* yaitu isi diperoleh rata-rata sebesar 4,10 termasuk pada kategori tinggi karena pada interval 3,41-4,20; Keakuratan diperoleh rata-rata sebesar 4,09 termasuk pada kategori tinggi karena pada interval 3,41- 4,20; format diperoleh rata-rata sebesar 4,30 termasuk pada kategori sangat tinggi karena pada interval 4,20-5,0; Kemudahan penggunaan diperoleh rata-rata sebesar 4,33 termasuk pada kategori sangat tinggi karena pada interval 4,20-5,0; dan Waktu diperoleh rata-rata sebesar 4,35 termasuk pada kategori sangat tinggi karena pada interval 4,20 – 5,01.

Kemudian dari nilai rata-rata sub variabel di atas kemudian dihitung untuk

mengetahui tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin. Selanjutnya, data tersebut dihitung menggunakan rumus *grand mean* sebagai berikut:

Grand Mean (x) = total rata-rata hitung jumlah pernyataan.

$$\text{Grand Mean (x)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pernyataan}} = \frac{21,17}{5} = 4,23$$

Dari hasil perhitungan keempat sub variabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin tergolong sangat tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 4,23, karena berada pada interval 4,20-5,0.

Dengan demikian, dapat penulis analisis bahwa pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin sangat puas dengan adanya aplikasi *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin. Adapun hasil Analisis Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Banyuasin juga dapat dilihat pada diagram berikut:

