

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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 lainya 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*).¹

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>.²

Perlunya menganalisis kepuasan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana harapan pengguna OPAC dalam upaya mengevaluasi sistem otomasi. 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*

¹G. Doll. W.J., and Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," *Manajemnt Information Systems Research Center, University of Minnesota* 12, no. 2 (June 1988): 268.

²Wawancara dengan Gali Purnama selaku Pengelolah dan Perawatan Bahan Pustaka, atau sering di sebut layanan Teknis di Perpustakaan Universitas IBA Palembang, pada tanggal 14 Juni 2021.

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 penelitian ini 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)”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka, penulis mengidentifikasi masalah yang akan di jadikan bahan penelitian yaitu :

1. Adanya pemustaka merasa tidak puas menggunakan *Online Public Access Catalog* (OPAC) dalam sistem temu kembali informasi.
2. Terdapat beberapa aspek yang perlu di tingkatkan di dalam *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode EUCS?
2. Aspek apa saja yang perlu di tingkatkan dalam sistem temu kembali informasi di Perpustakaan Universitas IBA Palembang?

D. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan dengan terarah sehingga mendapatkan hasil yang baik dan memuaskan. Maka perlu adanya pembatasan masalah. Penelitian ini berfokus pada Analisis kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan tujuan dan manfaat sebagai berikut :

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pemanfaatan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.
2. Untuk mengetahui aspek apa saja yang perlu ditingkatkan dalam sistem temu kembali informasi di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.

Manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Secara Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu dan wawasan serta manfaat untuk perpustakaan dalam memberikan kualitas perpustakaan dengan menerapkan sistem otomasi perpustakaan sehingga dapat meningkatkan kesuksesan sebuah sistem teknologi informasi didalam lingkungan perpustakaan.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Menjadi referensi bagi mahasiswa Ilmu Perpustakaan mengenai sistem informasi manajemen perpustakaan perguruan tinggi.

- b. Menjadi masukan dalam meningkatkan kepuasan pengguna di perpustakaan Universitas IBA Palembang.

F. Definisi Operasional

Untuk menjelaskan arah dan tujuan penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan secara singkat mengenai definisi operasional, sehingga kita dapat mengerti maksud dan tujuan yang terkandung di dalamnya.

Untuk lebih memudahkan memahami makna yang terkandung di dalam judul tersebut, perlu diberikan pengertian beberapa kata sebagai berikut :

1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah perasaan yang muncul ketika membandingkan hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja berda dibawah harapan maka pelanggan tidak puas sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas.³ Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi produk yang dirasakan dan yang di harapkan.⁴

2. Kualitas Layanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi, seperti yang sering dijumpai antara lain kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat,

³ Kotler K, Keller and P, *Marketing Management* (New Jersey: Pearson Education, Inc, 2006), hlm, 204.

⁴Freddy Rangkuti, *Customer Service Satisfaccation & Call Centre Berdasarkan ISO 9001* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm, 7.

melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan sesuatu yang membahagiakan pelanggan/konsumen.⁵

Kualitas sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman actual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut.⁶

3. OPAC

Online Public Access Catalog merupakan salah satu alat bantu dalam penelusuran via katalog komputer yang berisikan cantuman bibliografi dan dapat diakses secara umum untuk menemukan koleksi di suatu perpustakaan.

OPAC adalah suatu sistem temu balik informasi, dengan suatu sisi masukan (input) yang menggabungkan pembuatan *file* cantuman dan indeks. Hal ini menghasilkan pangkalan data yang dapat ditelusuri sebagai sisi keluaran (output) dari sistem. OPAC menyediakan akses umum kepada *file* pangkalan data yang dimiliki perpustakaan melalui OPAC pengguna berinteraksi untuk memeriksa isi *file* yang ada. Pengguna OPAC adalah untuk menjawab permintaan (*query*) tertentu.⁷

4. EUCS

EUCS adalah penilaian secara keseluruhan dari semua pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem.⁸ Sebuah

⁵Fandy Djiptono, *Manajemen Jasa, Edisi Pertama* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm, 55.

⁶Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa* (Jakarta: PT. Indeks, 2011), hlm, 11.

⁷Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Palembang: IAIN Raden Fatah Perss, 2006), hlm, 175.

⁸G. Doll. W.J., and Torkezadeh, *The Measurement of End-User Computing Satisfaction: Theoretical Considerations* (MIS Quarterly, 1991), hlm, 5-10.

metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan dari sebuah sistem informasi.

End User Computing Satisfaction model terdapat lima aspek teknologi berdasarkan :

1. Dimensi *Content* (Isi)

Dimensi *Content* mengukur kepuasan penggunaan ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *Content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informative sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. Dimensi *Accuracy* (Keakuratan)

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Dimensi Format

Dimensi Format mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan

estetika dari antar muka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antar muka dari system itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

4. Dimensi *Timesliness* (Waktu)

Dimensi *Timesliness* mengukur kepuasan penggunaan dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai *system realtime*, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

5. Dimensi *Ease of Use* (Kemudahan Pengguna Dari Sistem)

Dimensi *Ease of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* (mudah digunakan) dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.⁹

G. Tinjauan Pustaka

Terkait judul “Analisis Kepuasan Pengguna OPAC (*Online Public Access Catalog*) di Perpustakaan IBA Palembang”, maka perlu adanya tinjauan pustaka penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini. Diantara penelitian

⁹*Ibid*, hlm, 5-10.

sejenis, telah penulis temukan beberapa dari hasil penelusuran yang diantaranya :

Penelitian *pertama*, yang berkaitan dengan tema atau topic skripsi ini yaitu: Skripsi Finda Kurnia Agustia dengan judul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Penggunaan OPAC Pada Perpustakaan Universitas Riau Dengan Metode EUCS”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan penggunaan OPAC dengan menggunakan metode EUCS. Metode ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) dengan nilai, isi, keakuratan, format, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu. Pengolahan data penelitian ini menggunakan MS. EXCEL 2016 dan SEM-PLS 3.0. Jenis penelitian yang dilakukan yaitu penelitian deskriptif dengan melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Objek penelitian ini, yaitu pengunjung perpustakaan UNRI yang digunakan sistem OPAC dengan jumlah 100 responden.

Hasil dari penelitian ini yaitu diterimanya kelima hipotesis yang diajukan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-statistik *conten* (48,813), *accuracy* (35,155), *format* (8,100), *ease of use* (4,184), dan *timeliness* (22,029) lebih besar nilai T tabel. Kesimpulan dari penelitian ini, yaitu pengguna merasa puas dengan penerapan sistem OPAC di Perpustakaan Universitas Riau. Saran dari penelitian ini diharapkan ada pengembangan atau penelitian lanjutan menggunakan dua metode, seperti EUCS dan IPA dimana metode EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sedangkan IPA untuk menghitung hasil akhir dari kepuasan pengguna tersebut, sehingga hasil dari penelitian tersebut dapat dijadikan bahan perbandingan

oleh peneliti.¹⁰

Adapun persamaan yang mendasar dalam penelitian ini dengan penelitian yang diatas yaitu sama-sama ingin mengetahui kepuasan pengguna layanan, sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan model EUCS. Namun terdapat perbedaan, pada penelitian yang diatas menggunakan dua metode yaitu dengan menggunakan metode EUCS dan IPA untuk menghitung hasil akhir sedangkan penelitian ini menggunakan metode EUCS saja untuk menghitung hasil akhir. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode EUCS dan bagaimana tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Nadia Fitri yang berjudul “Pengaruh Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengguna OPAC (X) terhadap tingkat kepuasan pemustaka (Y) di Perpustakaan Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang aktif kuliah pada tahun 2019/2020. Taraf kesalahan 5% dengan menggunakan rumus Taro Yamane. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan teknik analisis

¹⁰Finda Kurnia Agustia, “Evaluasi Tingkat Kepuasan Penggunaan OPAC Pada Perpustakaan Universitas Riau Dengan Metode EUCS” (Skripsi, Riau: Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2020).

regresi linear sederhana yang dilakukan melalui program SPSS 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh penggunaan *Online Public Access Catalog* (OPAC) terdapat tingkat kepuasan pemustaka adalah sebesar 44,4%. 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.¹¹

Adapun persamaan yang mendasar dalam penelitian ini dengan penelitian yang diatas yaitu sama-sama ingin mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan OPAC, sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan model EUCS. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian yang di atas menggunakan taraf 5% dengan menggunakan rumus Taro Yamane dan penelitian diatas ingin mencari pengaruh pengguna OPAC sedangkan penelitian ini menggunakan taraf 10% dengan menggunakan rumus Slovin dan penelitian ini hanya ingin mengetahui kepuasan pemustaka terhadap OPAC saja dengan menggunakan metode EUCS.

Ketiga, penelitian yang di lakukan oleh Nanny Suriani Munthe “Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna OPAC di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan dan

¹¹ Nadia Fitri, “Pengaruh Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau” (Skripsi, Riau: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2019).

Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan model *End User Computing Satisfaction* dengan (EUCS) menilai variabel isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dan jumlah populasi 1679, sampel yang diambil sebagai responden sebanyak 94. Pengamatan dan pemantauan dilaksanakan secara langsung oleh penulis pada objek penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian berupa angket dengan menggunakan *skala likert*. Uji validitas dan uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS VERSI 17.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan merasa puas dengan aplikasi OPAC yang mereka gunakan dengan persentase terbesar 72,3% yang termasuk dalam kategori puas. Tingkat kepuasan pengguna terhadap variabel *content* mendapat nilai sebesar 100%, *accuracy* mendapat nilai sebesar 91%, *format* 31%, *ease of use* 93,6%, *timeliness* 97%, system.¹²

Berdasarkan penelitian yang ketiga diatas, adapun persamaan yang mendasar dalam penelitian ini yaitu, sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan menetapkan metode EUCS. Namun terdapat perbedaan, penelitian yang diatas ingin mengetahui tingkat kepuasan pengguna OPAC saja sedangkan penelitian ini ingin mengetahui bagaimana *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode EUCS dan bagaimana

¹²Nanny Suriani Munthe, "Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Dengan Metode End User Computing Statisfaction (EUCS) Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh" (Skripsi, Banda Aceh: Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri AR-RANIRY Darussalam Banda Aceh, 2019).

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

H. Metodologi Penelitian

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah metode dalam bentuk angka (*numeric*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif analisis, yaitu penulis menggambarkan permasalahan dengan didasari data yang ada kemudian menganalisis lebih lanjut dan kemudian ditarik kesimpulan.¹³

b. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Wilayah Kota Palembang yang berlokasi di Universitas IBA Palembang. Karna penelitian ini ingin meneliti tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan OPAC di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.

c. Sumber Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan data sekunder

:

1. Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden di tempat penelitian. Sumber data primer di sini ialah para pengunjung Perpustakaan Universitas IBA Palembang tahun 2021.

¹³Bungin Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Edisi 2* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005), hlm, 44.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu data yang mendukung sumber data pertama yang berkenaan dengan penelitian ini. Sumber-sumber sekunder dapat berupa buku, jurnal, laporan, artikel, dan data lain yang dapat dijadikan sebagai alat pengambilan suatu keputusan dalam pemecahan masalah penelitian yang diperoleh di perpustakaan.

d. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Menurut Suharsimi Arikunto populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang ada di wilayah penelitian.¹⁴

Kata populasi (*population/universe*) dalam statistic merujuk pada sekumpulan individu dengan karakteristik khas yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian (pengamatan). 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, sebagai berikut :

¹⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Revisi. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm, 173.

Tabel 1.1
Data Pengunjung Pengguna OPAC Bulan Januari-Desember 2021
Perpustakaan IBA Palembang

No.	Bulan Kujungan	Jumlah Pengguna
1.	Januari	120
2.	Februari	102
3.	Maret	98
4.	April	91
5.	Mei	116
6.	Juni	85
7.	Juli	93
8.	Agustus	102
9.	September	117
10.	Oktober	91
11.	November	97
12.	Desember	88
Jumlah		1200

Sumber: Data Perpustakaan Universitas IBA Palembang 2021.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹⁵ Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah teknik *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak karena seluruh populasi memiliki peluang yang sama untuk dijadikan sampel. Pengambilan sampel ini digunakan karena keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.

Untuk menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan rumus slovin. Yaitu dengan rumus :

$$N = \frac{N}{1 + N.(e)^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah seluruh anggota populasi

e = taraf kesalahan signifikansi.¹⁶

Dari jumlah populasi tersebut dengan tingkat kesalahan 10% maka dengan rumus diatas diperoleh perhitungan secara berikut :

¹⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm, 81.

¹⁶Sutrisno Hadi, *Metodelogi Riset Komunikasi Organisasi* (Yogyakarta : Andi Offset, 2001), hlm, 78.

$$n = \frac{1200}{1 + 1200 \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1200}{1 + 1200 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{1200}{1 + 12,0}$$

$$n = \frac{1200}{13} = 92$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sampel sebesar 92 orang dibulatkan menjadi 100 sampel.

e. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini untuk dapat membuktikan kondisi yang akan diteliti dilakukan pengumpulan data. Menurut Arikunto teknik pengumpulan data adalah metode yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan atau memperoleh data.¹⁷ Dan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti, yaitu :

1. Observasi

Observasi di artikan sebagai pengamatan secara sistematis dan pencatatan terhadap gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian.¹⁸ Melalui observasi, peneliti dapat melihat dan merumuskan gambaran kondisi dari setiap objek penelitian secara lebih jelas.

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Revisi. (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), hlm, 193.

¹⁸ Saipul Anwar, *Metodelogi Penelitian Pendidikan* (Palembang: Grafindo Telindo, 2008), hlm, 168.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen dapat berupa tulisan, gambaran atau karya-karya monumental yang dibuat oleh seseorang.¹⁹ Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah data pengunjung perpustakaan, struktur organisasi, keadaan sarana dan prasarana, dan sejarah Perpustakaan Universitas IBA Palembang serta data-data yang terkait dengan kebutuhan peneliti.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang mencakup semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data.²⁰ Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pemustaka di Perpustakaan Universitas IBA Palembang yang berjumlah 96 orang.

f. Instrumen dan Variabel Penelitian

a. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam ataupun sosial yang diamati secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.²¹ Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dengan menggunakan

¹⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm, 194.

²⁰Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), hlm, 30.

²¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm, 146.

teknik *Likert scale* (Skala Likert).²² *Likert scale* (Skala Likert) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala Likert diberi skor sebagai berikut :

Tabel 1.2

Skala Likert

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

Sumber: Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hlm. 94.

b. Variabel Penelitian

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. Dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel.²³ Variabel penelitian ini menetapkan yaitu kepuasan pengguna software *Online Access Catalog* (OPAC).

²²*Ibid*, hlm, 132.

²³ Mantra, Ida Bagoes, *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial* (Jakarta: Pusat Pelajar, 2004), hlm, 88.

Variabel dan indikator akan dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 1.3

Variabel Penelitian

No.	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1.	Kepuasan Pemustaka Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Isi (<i>Content</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sistem memberikan informasi tepat yang anda butuhkan. 2. Apakah isi informasi memenuhi kebutuhan anda. 3. Apakah sistem memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan anda. 4. Apakah sistem memberikan informasi yang cukup.
		Keakuratan (<i>Accuracy</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sistem akurat. 2. Apakah anda puas dengan keakuratan sistem.

		Format (<i>format</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah menurut anda output diberikan dalam format yang berguna. 2. Apakah informasinya jelas.
		Kemudahan Pengguna (<i>ease of use</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah sistemnya ramah pengguna. 2. Apakah sistemnya mudah digunakan.
		Waktu (<i>timeliness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah anda mendapatkan informasi yang dibutuhkan tepat waktu. 2. Apakah sistem memberikan informasi <i>up-to-date</i>.

Kuesioner didalam penelitian ini di tunjukkan kepada pengunjung di Perpustakaan Universitas IBA Palembang untuk mengetahui kepuasan pengguna OPAC dalam proses temu kembali informasi.

g. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Sebelum instrument penelitian digunakan untuk mengumpulkan data perlu dilakukan pengujian validitas. Hal ini digunakan untuk mendapatkan data yang valid dari instrumen yang valid. Sugiyono menyatakan “hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang diteliti.

Perhitungan validitas dilakukan dengan menggunakan teknik kolerasi *Product Moment* dari Person.²⁴ Sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien kolerasi x dan y

$\sum X$ = Jumlah skor butir

$\sum Y$ = Jumlah skor total

$\sum XY$ = Jumlah perkalian skor

N = Jumlah subjek yang diukur

Setelah diketahui r hitung maka peneliti akan membandingkannya dengan r tabel jika r hitung dalam penelitian ini lebih besar dari r tabel maka pernyataan akan valid. Dalam menentukan r tabel peneliti akan menggunakan rumus *degree of freedom* (df), adapun rumusnya yaitu $df = n - k$, dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah

²⁴Supardi, *Statistik Penelitian Pendidikan, Perhitungan, Penyajian, Penjelasan, Penafsiran, dan Penarikan Kesimpulan* (Depok: Rajawali Pers, 2017), hlm, 156.

jumlah konstruk/variabel. Maka $df = 30 - 1 = 29$, diperoleh rtabel sebesar 0,3061.

Dalam melakukan pengujian untuk mengetahui apakah valid dan tidak valid suatu pernyataan tersebut oleh responden maka penulis terlebih dahulu melakukan pengujian validitas kepada 30 responden yang tidak termasuk dalam sampel dengan taraf signifikansi 10% (0,01).

Dapat dilihat hasil uji validitas pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. 4
Hasil Uji Validitas

Nomor Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1.	0,33918	0,3061	Valid
2.	0,3808	0,3061	Valid
3.	0,36748	0,3061	Valid
4.	0,42536	0,3061	Valid
5.	0,44355	0,3061	Valid
6.	0,51248	0,3061	Valid
7.	0,58225	0,3061	Valid
8.	0,50062	0,3061	Valid
9.	0,30682	0,3061	Valid
10.	0,574	0,3061	Valid
11.	0,43494	0,3061	Valid

12.	0,36527	0,3061	Valid
-----	---------	--------	-------

Sumber: Data yang diolah menggunakan Microsoft Excel (2007), 2021.

b. Uji Reliabilitas

Sugiyono menyatakan, instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.²⁵ Setelah instrumen di uji validitasnya maka langkah selanjutnya yaitu menguji reliabilitas.

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas yang digunakan ialah pengujian reliabilitas *Internal Consistency*. Pengujian ini dilakukan dengan cara mencobakan Instrument sekali saja. Untuk mengukur reliabilitas instrumen, digunakan alat ukur dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum SB1^2}{SBt^2} \right\}$$

Keterangan:

r_{11} = Reabilitas instrument

k = Banyaknya butiran pertanyaan

$\sum SB1^2$ = Jumlah butiran pertanyaan

SBt^2 = Varians total

kemudian pengukur reliabilitas dalam penelitian ini dibantu dengan SPSS untuk uji statistic *Cronbach Aplha*, selanjutnya hasil yang

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm, 121.

diperoleh dari uji reabilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 1.5

Hasil Uji Reliabilitas

rtabel	Rhitung (Nilai Cronbach Aplha)	Keterangan
0,60	0,615	Reliabel

Sumber: Data yang diolah menggunakan SPSS 22.

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas dengan *Cronbach Aplha* menunjukkan bahwa nilai alpha 0,615 atau lebih besar dari 0,60 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Maka, hasil dari pengujian menunjukkan bahwa instrumen penelitian dinyatakan reliabel dengan angka $0,615 > 0,60$.

I. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, Sugiyono menyatakan 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.²⁶ 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. Penelitian ini penyajian data menggunakan tabel dan analisis data

²⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm, 206.

menggunakan rumus *mean* dan *grandmean*.

Rumus Mean :²⁷

$$M = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan :

M : Mean

$\sum X$: Jumlah semua nilai

N : Jumlah subjek (Responden)

Setelah diketahui rata-rata dari jawaban responden, lalu dilakukan perhitungan menggunakan rumus *grand mean* untuk mengetahui rata-rata umum dari masing-masing butir pertanyaan. Rumus mencari *grand mean* sebagai berikut :

$$\text{Grand Mean } (x) = \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}}$$

Untuk mencari rentang skala dari jawaban responden menggunakan rumus berikut ini :

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

Keterangan :

Rs : Rentang skala

m : Skor tertinggi

n : Skor terendah

b : Skala penilaian.²⁸

²⁷Sutrisno Hadi, *Metodologi Research 2* (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), hlm, 40.

Maka perhitungan skalanya sebagai berikut :

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

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

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

$$RS = 0,8$$

Sehingga rentang skalanya adalah 0,8 dengan rentang skala 0,8 kemudian dibuat skala penilaian sebagai berikut :

Tabel 1.6
Skala Penilaian

No.	Interval	Kriteria
1.	4, 2 – 5, 0	Sangat Tinggi
2.	3, 4 – 4, 2	Tinggi
3.	2, 6 – 3, 4	Sedang
4.	1, 8 – 2, 6	Rendah
5.	1, 0 -1, 8	Sangat Rendah

Sumber: Husein Umar (2011), *Metode Penelitian Untuk*

Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11, hlm, 130.

²⁸Bilson Simanora, *Panduan Rist Prilaku Konsumen* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm, 220.

J. Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan laporan pada umumnya terdiri dari beberapa bagian.

Adapun beberapa bagian tersebut adalah sebagai berikut :

Bagian Awal

Bagian ini berisi tentang judul penelitian, abstrak, pernyataan, persembahan, kata pengantar, pengesahan, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran.

Bagian Inti

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat peneliti, definisi konseptual, definisi operasional, tinjauan pustaka, kerangka teori, metode penelitian, rencana penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori/Kajian Pustaka

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang digunakan dan penelitian yang relevan dengan teori-teori yang digunakan.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian, lokasi peneliti, latar, entri dan kehadiran peneliti, subjek peneliti, instrument peneliti, teknik dan alat pengumpulan data, teknik analisis data, dan keabsahan data.

Bab IV : Temuan Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang temuan umum dan temuan khusus penelitian dan pembahasan hasil-hasil penelitian.

Bab V : Penutup

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, implikasi, rekomendasi atau saran-saran.

Bagian Akhir

Bagian akhir dari penulis skripsi ini ialah daftar pustaka.

