

BAB IV

TEMUAN DAN ANALISIS DATA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Ida Bajumi Wahab (IBA) Palembang Dengan Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan menggunakan metode EUCS dan Aspek apa saja yang perlu ditingkatkan dalam sistem temu kembali informasi. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan aspek yang perlu ditingkatkan, peneliti melakukan penelitian terhadap 100 pengunjung di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* dengan penentuan sampel menggunakan *rumus slovin* dengan taraf signifikansi 10%. Kemudian tiap-tiap jawaban responden akan dianalisis menggunakan *rumus mean* dan *grand mean*, kemudian dibuat skala penilaian sebagai berikut :

Tabel 4.1

Skala Penilaian

No.	Interval	Kriteria
1.	4, 20 – 5, 0	Sangat Tinggi
2.	3, 40 – 4, 20	Tinggi
3.	2, 60 – 3, 40	Sedang

4.	1, 80 – 2, 60	Rendah
5.	1, 00 -1, 80	Sangat Rendah

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

Skripsi dan Tensis Bisnis Edisi 11, hlm, 130.

Hasil analisis data akan dijabarkan melalui tabel dan diagram sebagai berikut :

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

Bagaimana kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang, maka diuraikan berdasarkan 5 indikator yaitu Dimensi Isi (*content*), Dimensi Keakuratan (*accuray*), Format (*format*), Kemudahan Pengguna (*ease of use*), dan Ketepatan Waktu (*timeliness*). Hasil analisis data akan dijabarkan melalui tabel sebagai berikut :

1. Sub Variabel Isi (*Content*)

Berikut ini adalah jawaban responden terhadap sub variabel isi dengan 3 indikator sebagaimana dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

Tabel 4.1

Indikator

Deskripsi tanggapan responden OPAC memberikan informasi tepat yang anda butuhkan

No Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	35	175	

	Setuju	4	64	256	$X = \frac{\sum X}{N}$ $x = \frac{433}{100}$ $x = 4,33$
	Kurang Setuju	3	0	0	
	Tidak Setuju	2	1	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah		100	433	

Sumber: Pengolahan Data, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden “Sangat Setuju” 35 responden, “Setuju” 64 responden, “Kurang Setuju” tidak ada responden yang menjawab, “Tidak Setuju” 1 responden, dan “Sangat Tidak Setuju” tidak ada responden yang menjawab. Dengan demikian perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,33.¹

Skor ini berada pada skala interval 4,20-5,0 yang menunjukkan bahwa *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “**Sangat Tinggi**”.

¹ Hasil Pengolahan Data, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pernyataan, September 2021.

Tabel 4.2

Indikator

Deskripsi tanggapan responden apakah isi informasi pada OPAC memenuhi kebutuhan anda

No Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	27	135	$X = \frac{\sum X}{N}$ $x = \frac{420}{100}$ $x = 4,2$
	Setuju	4	69	267	
	Kurang Setuju	3	2	6	
	Tidak Setuju	2	1	2	
	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	
Jumlah			100	420	

Sumber: Pengolahan Data, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden “Sangat Setuju” 27 responden, “Setuju” 69 responden, “Kurang Setuju” 2 responden, “Tidak Setuju” 1 responden, dan “Sangat Tidak Setuju” 1 responden. Dengan demikian perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,2.²

Skor ini berada pada skala interval 3,40-4,20 yang menunjukkan bahwa *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas

² Hasil Pengolahan Data, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pernyataan, September 2021.

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

Tabel 4.3

Indikator

Deskripsi tanggapan responden apakah sistem OPAC memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan anda

No Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
3.	Sangat Setuju	5	30	150	$X = \frac{\sum X}{N}$ $x = \frac{416}{100}$ $x = 4,16$
	Setuju	4	60	240	
	Kurang Setuju	3	6	18	
	Tidak Setuju	2	4	8	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Pengolahan Data, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden “Sangat Setuju” 30 responden, “Setuju” 60 responden, “Kurang Setuju” 6 responden, “Tidak Setuju” 4 responden, dan “Sangat Tidak Setuju” tidak ada responden yang menjawab. Dengan demikian perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,16.³

³ Hasil Pengolahan Data, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pernyataan, September 2021.

Skor ini berada pada skala interval 3,40-4,20 yang menunjukkan bahwa *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “**Tinggi**”.

Tabel 4.4

Indikator

Deskripsi tanggapan responden apakah sistem OPAC memberikan informasi yang cukup

No Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
4.	Sangat Setuju	5	59	295	$X = \frac{\sum X}{N}$ $x = \frac{449}{100}$ $x = 4,49$
	Setuju	4	34	136	
	Kurang Setuju	3	4	12	
	Tidak Setuju	2	3	6	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
Jumlah			100	449	

Sumber: Pengolahan Data, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden “Sangat Setuju” 59 responden, “Setuju” 34 responden, “Kurang Setuju” 4 responden, “Tidak Setuju” 3 responden, dan “Sangat Tidak Setuju” tidak ada responden yang menjawab. Dengan demikian perhitungan

rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,49.⁴

Skor ini berada pada skala interval 4,20-5,0 yang menunjukkan bahwa *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “**Sangat Tinggi**”.

Tabel 4.5

Analisis Sub Variabel Isi (*Content*)

No	Indikator	Nilai	Kategori
1.	OPAC memberikan informasi tepat yang anda butuhkan.	4,33	Sangat Tinggi
2.	Apakah isi informasi pada OPAC memenuhi kebutuhan anda.	4,2	Tinggi
3.	Apakah sistem OPAC memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan anda.	4,16	Tinggi
4.	Apakah sistem OPAC memberikan informasi yang cukup.	4,49	Sangat Tinggi
	Jumlah		17,18

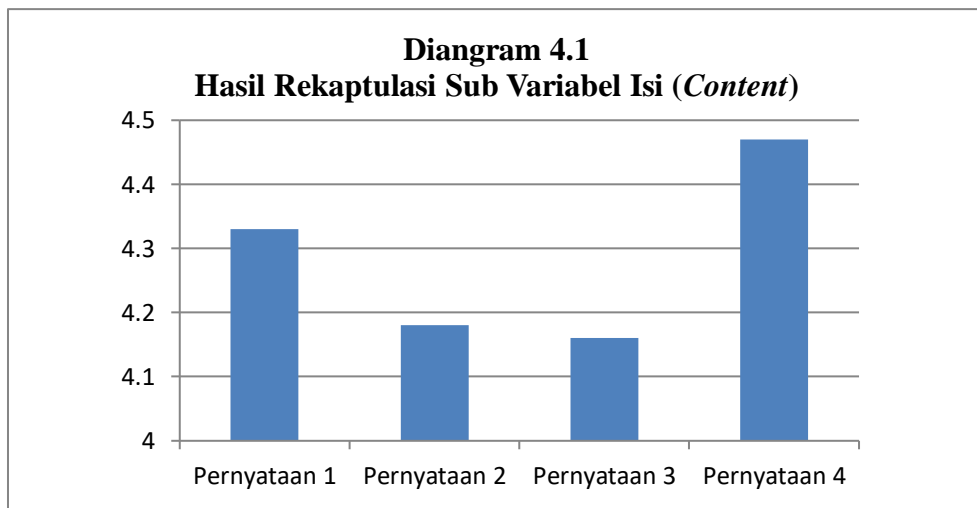
Sumber: Pengolahan Data, 2021.

⁴ Hasil Pengolahan Data, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pernyataan, September 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui rata-rata setiap indikator, maka selanjutnya dari beberapa nilai rata-rata di atas kemudian dihitung total untuk nilai rata-rata pada sub variabel dari setiap pernyataan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini :

$$\text{Grand Mean } (x) = \frac{\text{Total rata – rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}} = \frac{17,18}{4} = 4,29$$

Berdasarkan hasil perhitungan keseluruhan dari pertanyaan jumlah yang digunakan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,29, dapat disimpulkan bahwa indikator untuk sub variabel isi terdapat pada kategori **Sangat Tinggi** karena berada pada **4,20-5,0**. Untuk melihat tinggi dan rendahnya setiap indikator pada sub variabel isi (*content*), maka dibuat diagram batang sebagai berikut :



Berdasarkan diagram di atas sub variabel isi (*content*), maka dapat dilihat bahwa indikator yang paling tinggi adalah pernyataan “Apakah sistem OPAC memberikan informasi yang cukup” dengan jumlah nilai 4,49 pada diagram sub variabel isi (*content*), sedangkan pernyataan yang paling

rendah adalah pernyataan “Apakah sistem OPAC memberikan hasil yang sesuai dengan kebutuhan anda” dengan jumlah nilai 4,2 pada diagram sub variabel isi (*content*).

2. Sub Variabel Keakuratan (*Accuracy*)

Berikut ini adalah jawaban responden terhadap sub variabel keakuratan dengan 2 indikator sebagaimana dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

Tabel 4.6

Indikator

Deskripsi tanggapan responden apakah sistem OPAC akurat

No Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	15	75	$X = \frac{\sum X}{N}$ $x = \frac{343}{100}$ $x = 3,43$
	Setuju	4	24	96	
	Kurang Setuju	3	54	162	
	Tidak Setuju	2	3	6	
	Sangat Tidak Setuju	1	4	4	
	Jumlah			100	

Sumber: Pengolahan Data, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden “Sangat Setuju” 15 responden, “Setuju” 24 responden, “Kurang Setuju” 54, “Tidak Setuju” 3 responden, dan “Sangat Tidak Setuju” 4

responden. Dengan demikian perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 3,43.⁵

Skor ini berada pada skala interval 3,40-4,20 yang menunjukkan bahwa *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “**Tinggi**”.

Tabel 4.7

Indikator

**Deskripsi tanggapan responden apakah anda puas dengan ke akuratan sistem
OPAC**

No Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	17	85	$X = \frac{\sum X}{N}$ $x = \frac{336}{100}$ $x = 3,36$
	Setuju	4	28	112	
	Kurang Setuju	3	37	111	
	Tidak Setuju	2	10	20	
	Sangat Tidak Setuju	1	8	8	
	Jumlah			100	

Sumber: Pengolahan Data, 2021.

⁵ Hasil Pengolahan Data, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pernyataan, September 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden “Sangat Setuju” 17 responden, “Setuju” 28 responden, “Kurang Setuju” 37, “Tidak Setuju” 10 responden, dan “Sangat Tidak Setuju” 8 responden. Dengan demikian perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 3,36.⁶

Skor ini berada pada skala interval 2,60-3,40 yang menunjukkan bahwa *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “**Sedang**”.

Tabel 4.8

Analisis Sub Variabel Keakuratan (*Accuracy*)

No	Indikator	Nilai	Kategori
1.	Apakah sistem OPAC akurat.	3,43	Tinggi
2.	Apakah anda puas dengan keakuratan sistem OPAC.	3,36	Sedang
	Jumlah	6,79	

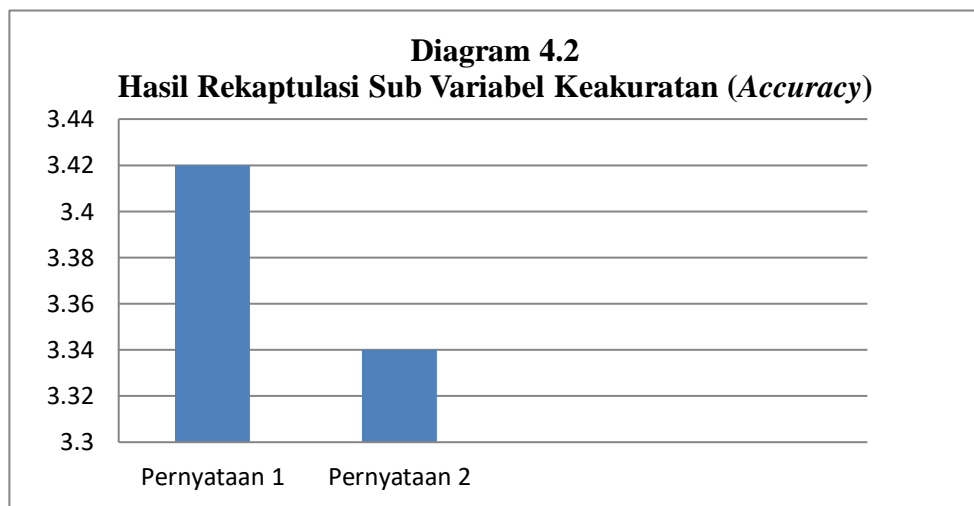
Sumber: Pengolahan Data, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui rata-rata setiap indikator, maka selanjutnya dari beberapa nilai rata-rata di atas kemudian dihitung total untuk nilai rata-rata pada sub variabel dari setiap pernyataan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini :

⁶ Hasil Pengolahan Data, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pernyataan, September 2021.

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{Jumlah\ pertanyaan} = \frac{6,79}{2} = 3,39$$

Berdasarkan hasil perhitungan keseluruhan dari pertanyaan jumlah yang digunakan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,39, dapat disimpulkan bahwa indikator untuk sub variabel keakuratan terdapat pada kategori **Sedang** karena berada pada **2,60-3,40**. Untuk melihat tinggi dan rendahnya setiap indikator pada sub variabel keakuratan (*accuracy*), maka dibuat diagram batang sebagai berikut :



Berdasarkan diagram di atas sub variabel keakuratan (*accuracy*), maka dapat dilihat bahwa indikator yang paling tinggi adalah pernyataan “Apakah sistem OPAC akurat” dengan jumlah nilai 3,43 pada diagram sub variabel keakuratan (*accuracy*), sedangkan pernyataan yang paling rendah adalah pernyataan “Apakah anda puas dengan ke akuratan sistem OPAC” dengan jumlah nilai 3,36 pada diagram sub variabel keakuratan (*accuracy*).

3. Sub Variabel Format (*Format*)

Berikut ini adalah jawaban responden terhadap sub variabel format dengan 2 indikator sebagaimana dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

Tabel 4.9

Indikator

Deskripsi tanggapan responden apakah menurut anda output diberikan dalam format yang berguna

No Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	18	90	$X = \frac{\sum X}{N}$ $x = \frac{414}{100}$ $x = 4,14$
	Setuju	4	78	312	
	Kurang Setuju	3	4	12	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Pengolahan Data, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden “Sangat Setuju” 18 responden, “Setuju” 78 responden, “Kurang Setuju” 4, “Tidak Setuju” tidak ada responden yang menjawab, dan “Sangat Tidak Setuju” tidak ada responden yang menjawab. Dengan demikian

perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,14.⁷

Skor ini berada pada skala interval 3,40-4,20 yang menunjukkan bahwa *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “**Tinggi**”.

Tabel 4.10

Indikator

Deskripsi tanggapan responden apakah informasi yang diberikan sistem OPAC jelas

No Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\sum X}{N}$ $x = \frac{413}{100}$ $x = 4,13$
	Setuju	4	75	300	
	Kurang Setuju	3	3	9	
	Tidak Setuju	2	2	4	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Pengolahan Data, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden “Sangat Setuju” 20 responden, “Setuju” 75 responden, “Kurang

⁷ Hasil Pengolahan Data, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pernyataan, September 2021.

Setuju” 3, “Tidak Setuju” 2 responden, dan “Sangat Tidak Setuju” 0 responden. Dengan demikian perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,13.⁸

Skor ini berada pada skala interval 3,40-4,20 yang menunjukkan bahwa *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “**Tinggi**”.

Tabel 4.11

Analisis Sub Variabel Format (*Format*)

No	Indikator	Nilai	Kategori
1.	Apakah menurut anda output diberikan dalam format yang berguna.	4,14	Tinggi
2.	Apakah informasi yang diberikan sistem OPAC jelas.	4,13	Tinggi
	Jumlah		8,27

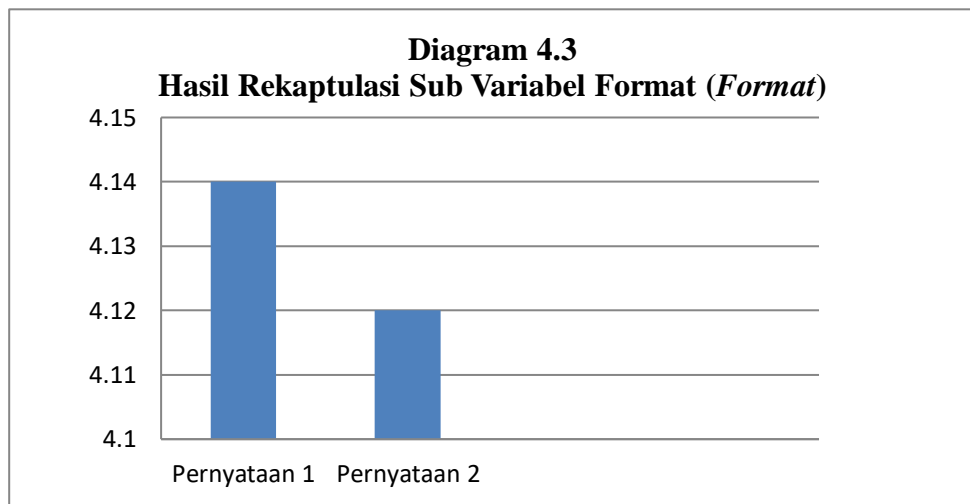
Sumber: Pengolahan Data, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui rata-rata setiap indikator, maka selanjutnya dari beberapa nilai rata-rata di atas kemudian dihitung total untuk nilai rata-rata pada sub variabel dari setiap pernyataan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini :

⁸ Hasil Pengolahan Data, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pernyataan, September 2021.

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{Jumlah\ pertanyaan} = \frac{8,27}{2} = 4,13$$

Berdasarkan hasil perhitungan keseluruhan dari pertanyaan jumlah yang digunakan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,13, dapat disimpulkan bahwa indikator untuk sub variabel format terdapat pada kategori **Tinggi** karena berada pada **3,40-4,20**. Untuk melihat tinggi dan rendahnya setiap indikator pada sub variabel format (*format*), maka dibuat diagram batang sebagai berikut :



Berdasarkan diagram di atas sub variabel format (*format*), maka dapat dilihat bahwa indikator yang paling tinggi adalah pernyataan “Apakah menurut anda output diberikan dalam format yang berguna” dengan jumlah nilai 4,14 pada diagram sub variabel format (*format*), sedangkan pernyataan yang paling rendah adalah pernyataan “Apakah informasi yang diberikan sistem OPAC jelas” dengan jumlah nilai 4,13 pada diagram sub variabel format (*format*).

4. Sub Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

Berikut ini adalah jawaban responden terhadap sub variabel kepuasan pengguna dengan 2 indikator sebagaimana dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

Tabel 4.12

Indikator

Deskripsi tanggapan responden apakah sistem OPAC ramah pengguna.

No Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	20	100	$X = \frac{\sum X}{N}$ $x = \frac{419}{100}$ $x = 4,19$
	Setuju	4	79	316	
	Kurang Setuju	3	1	3	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Pengolahan Data, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden “Sangat Setuju” 20 responden, “Setuju” 79 responden, “Kurang Setuju” 1, “Tidak Setuju” tidak ada responden yang menjawab, dan “Sangat Tidak Setuju” tidak ada responden yang menjawab. Dengan demikian

perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,19.⁹

Skor ini berada pada skala interval 3,40-4,20 yang menunjukkan bahwa *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “**Tinggi**”.

Tabel 4.13

Indikator

Deskripsi tanggapan responden apakah sistem OPAC mudah digunakan

No Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	19	95	$X = \frac{\sum X}{N}$ $x = \frac{414}{100}$ $x = 4,14$
	Setuju	4	76	304	
	Kurang Setuju	3	5	15	
	Tidak Setuju	2	0	0	
	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	
	Jumlah			100	

Sumber: Pengolahan Data, 2021.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden “Sangat Setuju” 19 responden, “Setuju” 76 responden, “Kurang Setuju” 5, “Tidak Setuju” 0 responden, dan “Sangat Tidak Setuju” 0

⁹ Hasil Pengolahan Data, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pernyataan, September 2021.

responden. Dengan demikian perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 4,14.¹⁰

Skor ini berada pada skala interval 3,40-4,20 yang menunjukkan bahwa *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “**Tinggi**”.

Tabel 4.14

Analisis Sub Variabel Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*)

No	Indikator	Nilai	Kategori
1.	Apakah sistem OPAC ramah pengguna.	4,19	Tinggi
2.	Apakah sistem OPAC mudah digunakan.	4,14	Tinggi
	Jumlah		8,33

Sumber: Pengolahan Data, 2021.

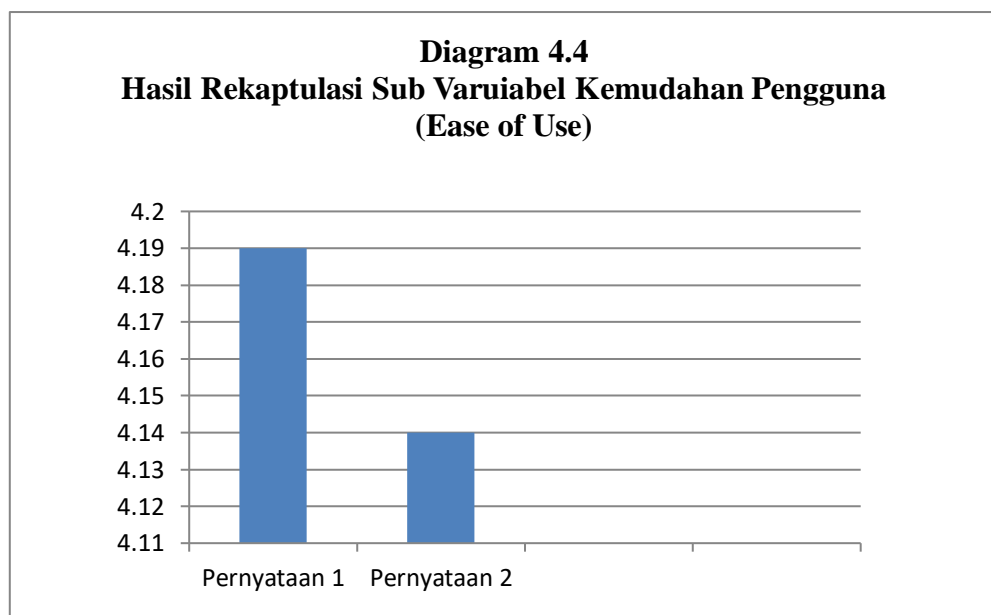
Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui rata-rata setiap indikator, maka selanjutnya dari beberapa nilai rata-rata di atas kemudian dihitung total untuk nilai rata-rata pada sub variabel dari setiap pernyataan menggunakan rumus *grand mean* berikut ini :

$$\text{Grand Mean } (x) = \frac{\text{Total rata – rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}} = \frac{8,33}{2} = 4,16$$

Berdasarkan hasil perhitungan keseluruhan dari pertanyaan jumlah yang

¹⁰ Hasil Pengolahan Data, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pernyataan, September 2021.

digunakan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,16, dapat disimpulkan bahwa indikator untuk sub variabel kemudahan pengguna terdapat pada kategori **Tinggi** karena berada pada **3,40-4,20**. Untuk melihat tinggi dan rendahnya setiap indikator pada sub variabel kemudahan pengguna (*ease of use*) maka dibuat diagram batang sebagai berikut :



Berdasarkan diagram di atas sub variabel kemudahan pengguna (*ease of use*), maka dapat dilihat bahwa indikator yang paling tinggi adalah pernyataan “Apakah sistem OPAC ramah pengguna” dengan jumlah nilai 4,19 pada diagram sub variabel kemudahan pengguna (*ease of use*), sedangkan pernyataan yang paling rendah adalah pernyataan “Apakah sistem OPAC mudah digunakan” dengan jumlah nilai 4,14 pada diagram sub variabel kemudahan pengguna (*ease of use*).

5. Sub Variabel Waktu (*Timeliness*)

Berikut ini adalah jawaban responden terhadap sub variabel waktu dengan 2 indikator sebagaimana dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini :

Tabel 4.15

Indikator

Deskripsi tanggapan responden Apakah anda mendapatkan informasi yang dibutuhkan tepat waktu

No Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
1.	Sangat Setuju	5	17	85	$X = \frac{\sum X}{N}$ $x = \frac{354}{100}$ $x = 3,54$
	Setuju	4	52	208	
	Kurang Setuju	3	7	21	
	Tidak Setuju	2	16	32	
	Sangat Tidak Setuju	1	8	8	
	Jumlah			100	

Sumber: Pengolahan Data, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden “Sangat Setuju” 17 responden, “Setuju” 52 responden, “Kurang Setuju” 7, “Tidak Setuju” 16 responden, dan “Sangat Tidak Setuju” 8 responden. Dengan demikian perhitungan rata-rata yang dilakukan

menggunakan *mean* adalah 3,54.¹¹

Skor ini berada pada skala interval 3,40-4,20 yang menunjukkan bahwa *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “**Tinggi**”.

Tabel 4.16

Indikator

Deskripsi tanggapan responden apakah sistem OPAC memberikan informasi yang *up-to-date*

No Soal	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	Jumlah Responden (N)	Nilai Kuesioner	Mean (X)
2.	Sangat Setuju	5	13	65	$X = \frac{\sum X}{N}$ $x = \frac{336}{100}$ $x = 3,26$
	Setuju	4	24	96	
	Kurang Setuju	3	45	135	
	Tidak Setuju	2	6	18	
	Sangat Tidak Setuju	1	12	12	
	Jumlah			100	

Sumber: Pengolahan Data, 2021.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hasil jawaban responden “Sangat Setuju” 13 responden, “Setuju” 24 responden, “Kurang

¹¹ Hasil Pengolahan Data, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pernyataan, September 2021.

Setuju” 45, “Tidak Setuju” 6 responden, dan “Sangat Tidak Setuju” 12 responden. Dengan demikian perhitungan rata-rata yang dilakukan menggunakan *mean* adalah 3,26.¹²

Skor ini berada pada skala interval 3,40-4,20 yang menunjukkan bahwa *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) tergolong “**Tinggi**”.

Tabel 4.17

Analisis Sub Variabel Waktu (*Timeliness*)

No	Indikator	Nilai	Kategori
1.	Apakah anda mendapatkan informasi yang dibutuhkan tepat waktu.	3,54	Tinggi
2.	Apakah sistem OPAC memberikan informasi yang <i>up-to-date</i> .	3,26	Tinggi
	Jumlah		6,8

Sumber: Pengolahan Data, 2021.

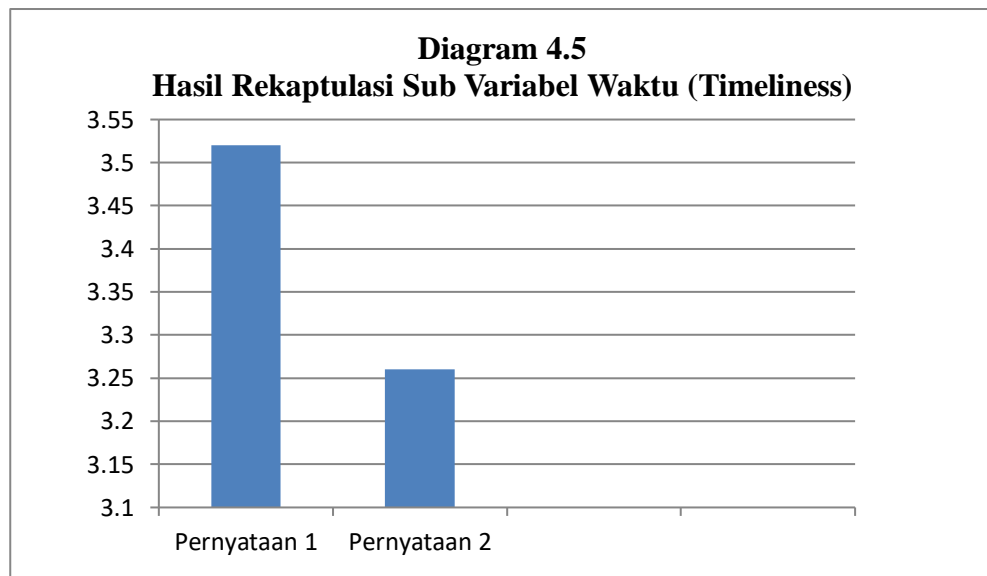
Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui rata-rata setiap indikator, maka selanjutnya dari beberapa nilai rata-rata di atas kemudian dihitung total untuk nilai rata-rata pada sub variabel dari setiap pernyataan

¹² Hasil Pengolahan Data, Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pernyataan, September 2021.

menggunakan rumus *grand mean* berikut ini :

$$Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata - rata\ hitung}{Jumlah\ pertanyaan} = \frac{6,8}{2} = 3,4$$

Berdasarkan hasil perhitungan keseluruhan dari pertanyaan jumlah yang digunakan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,4, dapat disimpulkan bahwa indikator untuk sub variabel waktu terdapat pada kategori **Sedang** karena berada pada **2,60-3,40**. Untuk melihat tinggi dan rendahnya setiap indikator pada sub variabel waktu (*timeliness*) maka dibuat diagram batang sebagai berikut :



Berdasarkan diagram di atas sub variabel waktu (*timeliness*), maka dapat dilihat bahwa indikator yang paling tinggi adalah pernyataan “Apakah anda mendapatkan informasi yang dibutuhkan tepat waktu” dengan jumlah nilai 3,54 pada diagram sub variabel waktu (*timeliness*), sedangkan pernyataan yang paling rendah adalah pernyataan “Apakah sistem OPAC memberikan informasi yang *up-to-date*” dengan jumlah nilai 3,26 pada

diagram sub variabel waktu (*timeliness*).

Tabel 4.18

Hasil Rekapitulasi Seluruh Indikator

Pada Variabel Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC)

Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)

Sub Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Nilai	Keterangan
<i>Content</i>	Dimensi Kelengkapan Isi	OPAC memberikan informasi tepat yang anda butuhkan.	4,33	Sangat Tinggi
		Apakah isi informasi pada OPAC memenuhi kebutuhan anda.	4,2	Tinggi
		Apakah sistem OPAC memberikan hasil yang sesuai dengan	4,16	Tinggi

		kebutuhan anda.		
		Apakah sistem OPAC memberikan informasi yang cukup.	4,49	Sanangat Tinggi
		Jumlah	17,48/4 = 4,29	Sangat Tinggi
Accuracy	Dimensi Keakuratan	Apakah sistem OPAC akurat.	3,43	Tinggi
		Apakah anda puas dengan keakuratan sistem OPAC.	3,36	Sedang
		Jumlah	6,79/2 = 3,39	Sedang
Format	Dimensi Format	Apakah menurut anda output diberikan dalam format	4,14	Tinggi

		yang berguna.		
		Apakah informasi yang diberikan sistem OPAC jelas.	4,13	Tinggi
		Jumlah	8,27/2 = 4,13	Tinggi
<i>Ease of Use</i>	Dimensi Kemudahan Pengguna	Apakah sistem OPAC ramah pengguna.	4,19	Tinggi
		Apakah sistem OPAC mudah digunakan.	4,14	Tinggi
		Jumlah	8,33/2 = 4,16	Tinggi
		Apakah anda mendapatkan informasi yang dibutuhkan tepat waktu.	3,54	Tinggi

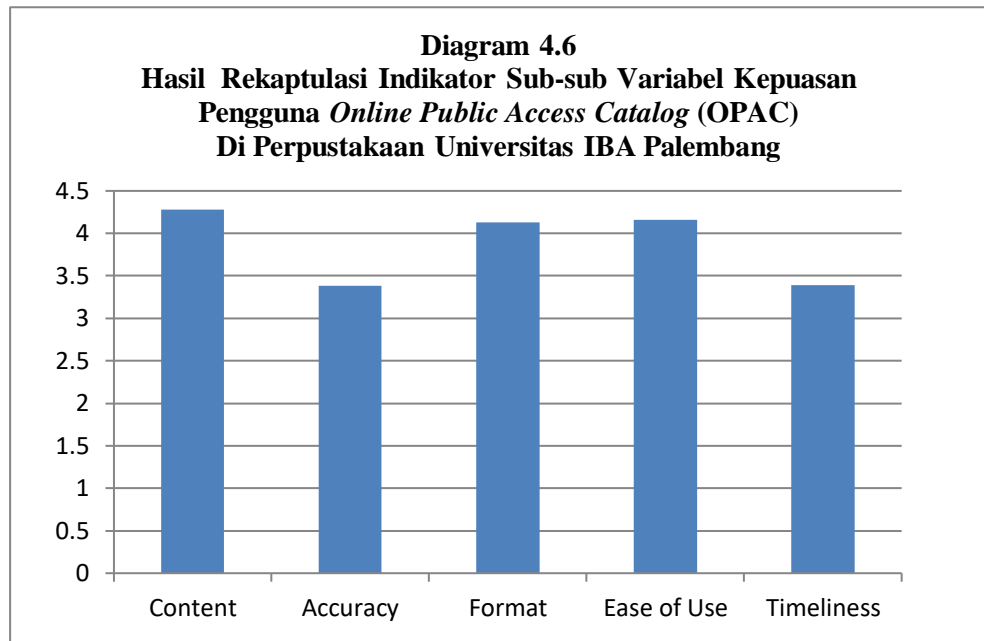
<i>Timeliness</i>	Dimensi Waktu	Apakah sistem OPAC memberikan informasi yang <i>up-to-date</i> .	3,26	Sedang
		Jumlah	6,8/2 = 3,4	Sedang

Sumber: Pengolahan Data, 2021.

Setelah diketahui rata-rata dari setiap sub variabel di atas, maka selanjutnya akan dihitung total keseluruhan nilai dengan rumus grand mean berikut ini :

$$\mathbf{Grand\ Mean\ (x) = \frac{Total\ rata-rata\ hitung}{Jumlah\ Pertanyaan} = \frac{19,37}{5} = 3,87}$$

Berdasarkan hasil perhitungan keseluruhan dari indikator jumlah yang digunakan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,87 maka dapat disimpulkan bahwa analisis kepuasan pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang termasuk kedalam kategori **Tinggi** dalam Interval **3,40-4,20**. Untuk melihat tinggi dan rendahnya setiap indikator pada sub-sub variabel maka dibuat diagram batang sebagai berikut :



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

Berdasarkan penelitian di atas maka dapat peneliti simpulkan bahwa

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

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

Untuk menjawab rumusan masalah yang kedua dimana merupakan jawaban dari kuesioner yang telah peneliti sebarkan kepada 100 pemusta di Perpustakaan Universitas IBA Palembang adapun hasil penelitian, peneliti menemukan kendala yang dihadapi pemustaka dalam kepuasan pengguna OPAC di perpustakaan Universitas IBA Palembang, adanya pernyataan yang memiliki nilai paling rendah yang harus diperbaiki untuk mengoptimalkan kepuasan pengguna OPAC di Perpustakaan Universitas IBA Palembang, sehingga perlu adanya perbaikan yaitu :

Tabel 4.19

Analisis Kepuasan Penggunaan Online Public Access Catalog (OPAC) di Perpustakaan Universitas IBA Palembang

No.	Sub Variabel	Nilai	Keterangan
1.	Dimensi Isi (<i>Content</i>)	4,29	Sangat Tinggi
2.	Dimensi Keakuratan (<i>Accuracy</i>)	3,39	Sedang
3.	Dimensi Format (<i>Format</i>)	4,13	Tinggi
4.	Dimensi Kemudahan (<i>Ease of Use</i>)	4,16	Tinggi

5.	Dimensi Waktu (<i>Timeliness</i>)	3,4	Sedang
	Jumlah	3,87	Tinggi

Sumber: pengolahan Data, 2021.

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