

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA *ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE* (OPAC) DENGAN METODE *END-USER COMPUTING SATISFACTION* (EUCS) DI PERPUSTAKAAN INSTITUT TEKNOLOGI SAWIT INDONESIA (ITSI)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)

Nur Ainun

NIM: 0601202020



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA MEDAN

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalogue (OPAC)* Dengan Metode *End-User Computing Satisfaction (EUCS)* Di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)” yang disusun oleh Nur Ainun, NIM. (0601202020) Program Studi Ilmu Perpustakaan yang telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 30 September 2024.


Skripsi ini telah diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan.

Medan, 30 September 2024

Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan

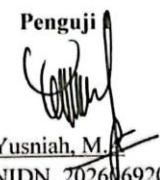

Franindya Puwaningtyas, M.A.
NIP. 199009132018032001

Sekretaris Program Studi

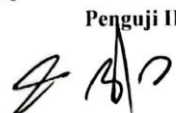

Muslih Fathurrahman, M.A.
NIP. 199307012019081001

Anggota Penguji

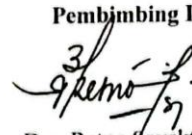
Penguji I


Yusniah, M.
NIDN. 2026069205


Penguji II


Nabila Yasmin, M.Phil.
NIDN. 2019048902

Pembimbing I



Dra. Retno Sayekti, M.LIS
NIDN. 2028126902

Pembimbing II


Muslih Fathurrahman, M.A
NIDN. 2001079301

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara


Dr. Nursania Harahap, S.Ag, M.A.
NIP. 197111041997032002



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Ainun
NIM. : 0601202020
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) Dengan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) Di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa naskah Skripsi ini secara keseluruhan merupakan asli hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang telah dirujuk sebelumnya. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiarisi, maka saya bersedia menerima pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Medan, 19 September 2024
Yang Menyatakan,



Nur Ainun
NIM. 0601202020

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillahahirabbil'alamiin, Puji dan syukur kepada Allah Subhanahuwata'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalogtue (OPAC) Dengan Metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) Di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)”. Sholawat dan salam tidak lupa pula penulis ucapkan pada Baginda Rasulullah Muhammad Shalallahu'alaihi wasallam, sebagai suri tauladan yang baik bagi manusia. Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang paling utama kepada kedua orang tua beserta saudara yang berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada bapak Bambang Mulyadi dan ibu Siti Rahmaida Simamora selaku kedua orang tua saya, yang tidak henti-hentinya memberikan doa dan dukungan material maupun mental selama perkuliahan hingga sampai di akhir ini.
2. Ibu Prof. Dr. Nurhayati, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Nursapia Harahap, M.A. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Sumatera Utara.
4. Ibu Franindya Purwaningtyas, M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan.
5. Bapak Muslih Fathurrahman, M.A. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara Medan.
6. Ibu Dra. Retno Sayekti, M.LIS selaku pembimbing I skripsi yang senantiasa membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Bapak Muslih Fathurrahman, M.A. selaku pembimbing II skripsi yang senantiasa membimbing dan memberikan arahan kepada penulis selama menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan yang sudah banyak memberikan pelajaran di masa perkuliahan.

9. Kepada Bapak Muhammad Taufiq, S.IP. yang telah memberikan ijinnya kepada penulis sehingga penulis dapat melakukan penelitian untuk menyusun Skripsi.
10. Saudara kandung saya yaitu adik-adik saya Wahid dan Ridho. Serta sanak saudara saya tercinta Ante, Tulang Ade, Tulang Berton, Tulang Ucok, Uwak dan seluruh keluarga yang mendukung saya yang telah memberikan doa dan dukungan kepada saya sampai saat ini, terima kasih banyak.
11. Kepada sahabat-sahabat saya yang terbaik yaitu Lily, Riri, dan Unaa yang telah memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis.

Penulis secara tulus memohon restu kepada Allah Subhanahuwata'ala bagi setiap orang yang membantu pembuatan skripsi ini. Meskipun tesis ini jauh dari sempurna, penulis mengakui hal ini. Dengan demikian, penulis menyambut baik rekomendasi untuk memperbaiki skripsi ini serta kritik yang membangun. Terakhir, penulis berharap bahwa siapa pun yang membutuhkan dapat memperoleh manfaat dari skripsi ini. Terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Medan, 30 September 2024
Penulis,

Nur Ainun
NIM. 0601202020

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

ABSTRAK



Nama : Nur Ainun
NIM : 0601202020
Pembimbing 1 : Dra. Retno Sayekti, M.LIS.
Pembimbing 2 : Muslih Fathurrahman, M.A.
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna
Online Public Access Catalogue
(OPAC) Dengan Metode *End-User*
Computing Satisfaction (EUCS) Di
Perpustakaan Institut Teknologi
Sawit Indonesia (ITSI)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap Online Public Access Catalogue (OPAC) dengan menggunakan metode EUCS di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI). Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Pendekatan ini melibatkan survei, wawancara, serta pengukuran kuantitatif lainnya untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna merasa terbantu dan puas dengan layanan OPAC. Berdasarkan hasil penelitian analisis dengan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS), hipotesis yang diajukan diterima, yang berarti bahwa kualitas sistem Online Public Access Catalogue (OPAC) yang ditinjau dari lima dimensi tersebut memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil hipotesis yang telah dianalisis, menunjukkan rata-rata hasil 84%, dimana dapat dikategorikan sangat puas. Artinya, sebanyak 84% mahasiswa sebagai pemustaka pada Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) merasa sangat puas atas kualitas layanan dari perpustakaan yang telah diberikan. Hal ini menegaskan pentingnya pengelolaan kualitas pada sistem informasi perpustakaan, khususnya Online Public Access Catalogue (OPAC), untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna OPAC, Metode EUCS, Institut Teknologi Sawit Indonesia.

ABSTRACT



Name : Nur Ainun
NIM : 0601202020
Supervisor 1 : Dra. Retno Sayekti, M.LIS.
Supervisor 2 : Muslih Fathurrahman, M.A.
Title : Analysis of User Satisfaction Level of Online Public Access Catalogue (OPAC) with End-User Computing Satisfaction (EUCS) Method in the Library of Indonesian Palm Technology Institute (ITSI)

The purpose of this study was to determine the extent of user satisfaction with the Online Public Access Catalogue (OPAC) using the EUCS method at the Indonesian Palm Technology Institute (ITSI) Library. This research uses a quantitative descriptive research approach. This approach involves surveys, interviews, as well as other quantitative measurements to evaluate the extent to which users feel helped and satisfied with the OPAC service. Feel helped and satisfied with OPAC services. Based on the results of the research analysis with the End-User Computing Satisfaction (EUCS) method, the hypothesis that (EUCS) method, the proposed hypothesis is accepted, which means that the quality of the Online Public Access Catalogue (OPAC) system is higher than the quality of the OPAC system. Online Public Access Catalogue (OPAC) system quality in terms of the five dimensions has a significant impact on user satisfaction. Has a significant impact on user satisfaction. Based on the results hypothesis that has been analyzed, shows an average result of 84%, which can be categorized as very satisfied. This means that as many as 84% of students as library users at the Indonesian Palm Technology Institute (ITSI) Library are very satisfied with the quality of services on the quality of service from the library that has been provided. This confirms the importance of quality management in library information systems, especially the Online Public Access Catalogue (OPAC), to improve user experience.

Keywords: OPAC User Satisfaction, EUCS method, Indonesian Institute of Palm Technology.

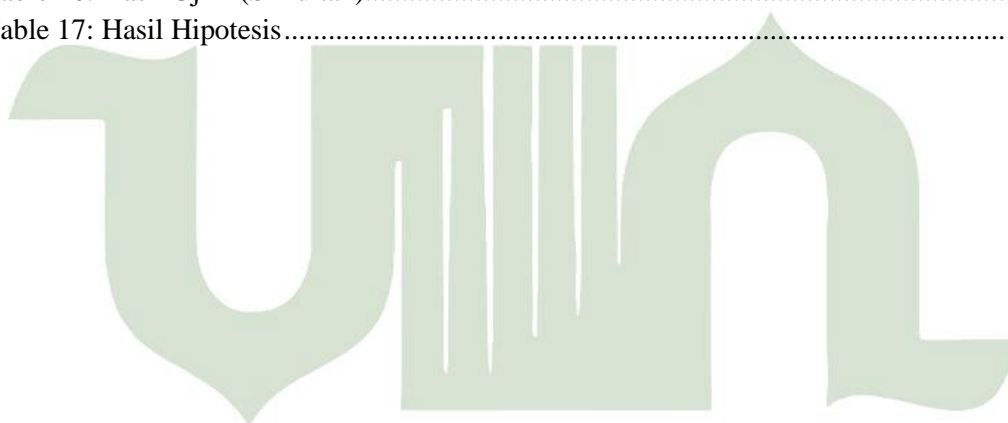
DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	
Kata Pengantar	i
Abstrak	iii
Abstract	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Ruang Lingkup	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Kajian Teori	11
1. Teknologi Informasi Perpustakaan	11
1.1. Otomasi Perpustakaan.....	11
1.2. Manfaat Sistem Otomasi Perpustakaan.....	14
1.3. Tujuan Dan Fungsi Otomasi Perpustakaan	16
1.4. Komponen Otomasi Perpustakaan	17
2. Online Public Access Catalogue (OPAC)	19
2.1. Pengertian Online Public Access Catalogue (OPAC).....	19
2.2. Tujuan Online Public Access Catalogue (OPAC)	22
2.3. Jenis Penelusuran Online Public Access Catalogue (OPAC).....	22
3. Model End-User Computing Satisfaction (EUCS).....	24
3.1. Konsep End-User Computing Satisfaction (EUCS)	24
3.2. Model dalam End-User Computing Satisfaction (EUCS)	24
B. Penelitian Terdahulu	26
C. Definisi Operasional.....	29
1. Online Public Access Catalogue (OPAC)	29
2. Model End-User Computing Satisfaction (EUCS).....	30
3. Kepuasan Pengguna.....	30
D. Kerangka Berpikir.....	32
E. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Metode dan Pendekatan Penelitian	34
B. Populasi dan Sampel.....	35
1. Populasi	35
2. Sampel	35
C. Instrumen Pengumpulan Data.....	36

D. Indikator Penelitian.....	36
E. Variabel Penelitian.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Teknik Analisis Data	40
1. Uji Asumsi Klasik.....	40
a. Uji Normalitas Data (Uji Kolmogorov-Smirnov).....	40
b. Uji Multikolinearitas	41
c. Uji Heteroskedastisitas.....	41
2. Uji Hipotesis	41
a. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
b. Uji Determinasi R ²	41
c. Uji T (Uji Parsial).....	41
d. Uji F (Simultan).....	42
H. Teknik Validasi Data	42
1. Validitas.....	42
2. Reliabilitas	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	44
1. Sejarah Dan Profil Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)	44
2. Visi Dan Misi Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)	45
3. Tujuan Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)	45
4. Struktur Organisasi Perpustakaan Institut Sawit Indonesia (ITSI)	46
B. Hasil Penelitian	46
1. Identitas Responden Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI).....	46
1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
1.2. Responden Berdasarkan Usia	47
2. Uji Analisis Data	48
2.1. Uji Validitas.....	48
2.2. Uji Reliabilitas.....	48
3. Uji Asumsi Klasik	49
3.1. Uji Normalitas Data.....	49
3.2. Uji Multikolinearitas	50
3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	51
4. Uji Hipotesis.....	52
4.1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.2. Uji Determinasi R ²	53
4.3. Uji T (Uji Parsial).....	54
4.4. Uji F (Simultan).....	54
C. Pembahasan	57
D. Implikasi	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74

DAFTAR TABEL

Table 1: Definisi Operasional	31
Table 2: Interval	37
Table 3: Indikator Penelitian	37
Table 4: Interval Kepuasan	40
Table 5: Identitas Responden	46
Table 6: Hasil Uji Validitas	48
Table 7: Hasil Uji Reliabilitas	49
Table 8: Hasil Uji Normalitas Data-Uji Kolmogorov-Smirnov	49
Table 9: Hasil Uji Multikolinearitas	50
Table 10: Hasil Uji Uji Multikolinearitas	50
Table 11: Hasil Heteroskedastisitas	51
Table 12: Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	52
Table 13: Interval Koefisien	52
Table 14: Hasil Uji Determinasi R^2	53
Table 15: Hasil Uji T (Uji Parsial)	54
Table 16: Hasil Uji F (Simultan)	54
Table 17: Hasil Hipotesis	55



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Model Eucs	25
Gambar 2: Data Angket Pada Google Form-Identitas Jenis Kelamin Responden.....	47
Gambar 3: Data Angket Pada Google Form-Identitas Jenis Usia Responden	47
Gambar 4: Dokumentasi Wawancara Bersama Kepala Perpustakaan	81
Gambar 5: Dokumentasi Wawancara Bersama Kepala Perpustakaan	81
Gambar 6: Pengisian Angket Oleh Pemustaka	82



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN