

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah dan Profil Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)**

Perpustakaan ITSI yang terletak di Jalan Rumah Sakit Haji, ini merupakan perpustakaan yang berdiri di dalam suatu instansi, yakni Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI). Sejarah Perpustakaan ITSI tentu tidak terlepas dari sejarah instansinya. Mengikuti perkembangan dan kemajuan dari instansi dimana perpustakaan bernaung, serta perkembangan teknologi informasi, perpustakaan pun terus mengalami transformasi.

Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Agribisnis Pertanian dan Perkebunan (STIP-AP) yang dulu bernama Perpustakaan Lembaga Pendidikan Perkebunan (LPP) Kampus Medan, didirikan pada tahun 1985 dan terletak di Jalan Rumah Sakit Haji. Perpustakaan ini berganti nama menjadi Perpustakaan Institut Teknologi Kelapa Sawit Indonesia (ITSI). Pada mulanya Perpustakaan LPP Kampus Medan terletak di halaman depan kompleks. Karena lokasinya yang kurang menguntungkan, pengunjung enggan mengunjungi perpustakaan. Perpustakaan Kampus LPP Medan dipindahkan ke fasilitas baru pada tahun 1995, dengan luas ruang perpustakaan 600 M<sup>2</sup>. Berlokasi strategis di tengah kampus, mudah diakses oleh para tamu. Selanjutnya, Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian, Agrobisnis Perkebunan (STIP-AP) seiring berjalannya waktu, dan pada tahun 2006 mengambil alih kendali Perpustakaan LPP Kampus Medan sejak berdirinya.

Perpustakaan pun berubah nama menjadi Perpustakaan STIPAP. Pada bulan Desember 2021 Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan berubah bentuk menjadi Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) dengan diterbitkannya SK Kemendikbudristek RI No. 558/E/O/2021. Secara otomatis nama perpustakaan berubah menjadi Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia.

Saat ini perpustakaan memberikan layanan kepada sekitar 1.400 mahasiswa, 80 pengajar, 100 pegawai ITSI, dan 113 pegawai LPP Kampus Medan. 11.996 eksemplar item perpustakaan cetak, atau lebih dari 7.420 judul, disimpan dalam

koleksi perpustakaan. Koleksi cetak disusun menurut sistem Dewey edisi 22 (DDC). Sistem tata graha otomatis untuk perpustakaan terdiri dari layanan sirkulasi, katalog, dan perolehan bahan perpustakaan. Perpustakaan menawarkan fungsi pencarian di katalog online OPAC untuk menemukan koleksi (*Online Public Access Catalogue*).

## **2. Visi dan Misi Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)**

### **a) Visi Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)**

Visi: “Menjadi unit pendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi berbasis teknologi informasi”.

### **b) Misi Perpustakaan Institut Eknologi Sawit Indonesia (ITSI)**

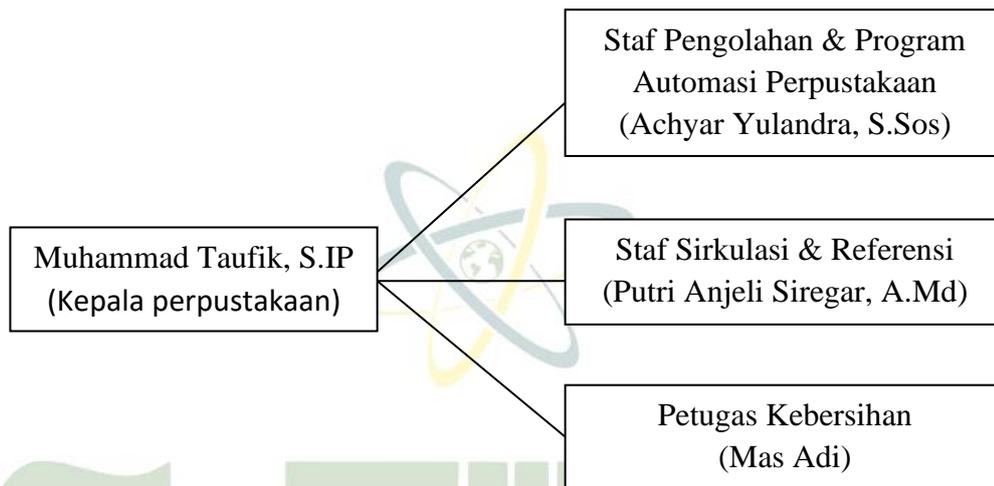
- 1) Menyediakan sumber-sumber informasi baik cetak maupun *online* nasional dan internasional yang dibutuhkan civitas akademika.
- 2) Menawarkan jasa ilmu pengetahuan yang dapat meningkatkan upaya pengajaran, pembelajaran, dan penelitian.
- 3) Terciptanya sistem jaringan informasi perpustakaan yang mendunia dan nasional.
- 4) Penciptaan sistem perpustakaan digital untuk mengatur dan memelihara data yang berkaitan dengan ilmu pengetahuan.

## **3. Tujuan Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)**

Perpustakaan universitas merupakan bagian penting dari institusi mana pun dan dapat dibentuk untuk menyediakan program akademik yang mendukung pilar pengajaran, pembelajaran, dan pengabdian kepada masyarakat Tri Dharma Perguruan Tinggi.

#### 4. Stuktur Organisasi Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)

Perpustakaan ITSI memiliki 4 (empat) orang staf, yang terdiri dari 1 (satu) orang Kepala Perpustakaan, dan 2 (dua) orang pustakawan dan 1 (satu) orang tenaga kebersihan.



## B. Hasil Penelitian

### 1. Identitas Responden Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)

Melihat profil data penelitian dan keterkaitan antar variabel dalam penelitian ini menjadi tujuan menampilkan data responden. Untuk lebih memahami temuan penelitian, kondisi responden digambarkan dalam data deskriptif. Mengenai penelitian ini. Semuanya ada sembilan puluh lima balasan. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung jumlah responden tergantung ketentuan.

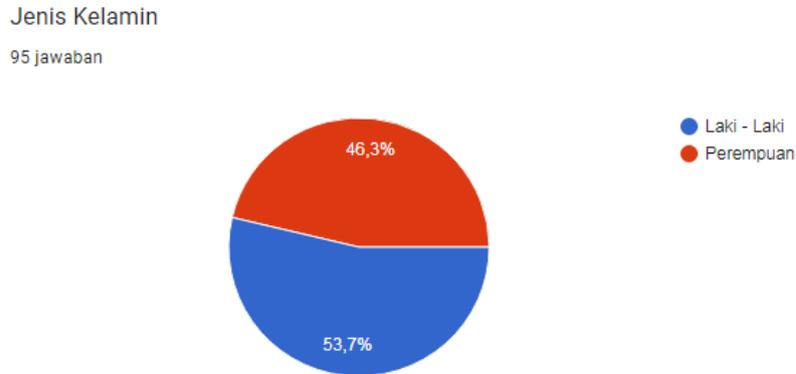
#### 1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas dibawah ini menjelaskan jenis kelamin dari berbagai responden.

Table 1: Identitas Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	51	53,7%
Perempuan	44	46,3%
Total	95	100%

Berikut diagram persentase yang diambil dari data responden:



(Gambar 1: Sumber, Data Angket pada Google Form-Identitas Jenis Kelamin Responden)

Berdasarkan tabel dan diagram diatas, dapat dilihat identitas responden berdasarkan jenis kelamin dengan jumlah pengunjung paling banyak laki-laki sebanyak 51 orang dengan persentase 53,7% dan laki laki sebanyak 44 orang dengan persentase 46,3%.

## 1.2. Responden Berdasarkan Usia

Identitas dibawah ini menjelaskan usia dari berbagai responden.



Gambar 2: Sumber, Data Angket Pada Google Form-Identitas Usia Responden

Dari diagram di atas, responden yang terlibat dalam penelitian ini terbagi menjadi beberapa kategori usia responden yaitu 18 tahun terdapat 3 orang (3,2%), 19 tahun terdapat 4 orang (4,2%), 20 tahun terdapat 14 orang (14,7%), 21 tahun terdapat 22 orang (23,2%), 22 tahun terdapat 16 orang (16,8%), 23 tahun terdapat 25 orang (26,3%), dan usia 24 tahun terdapat 11 orang (11,6%). Hal ini

menunjukkan bahwa banyak pengunjung yang memiliki usia produktif menjadi pemustaka di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI).

## 2. Uji Analisa Data

### 2.1. Uji Validitas

Uji validitas kemudian dilakukan kembali terhadap data yang terkumpul setelah pengumpulan kuesioner dari responden. Validitas menunjukkan seberapa baik suatu alat ukur melakukan tugas pengukuran yang dimaksudkan. Untuk melakukan uji validitas ini, bandingkan sisi uji area dengan taraf signifikansi 0,1 dan  $r$  turunan dengan nilai  $r$  tabel *Degree of Freedom* =  $n-k$ . Item variabel pertanyaan dianggap sah jika estimasi  $r$  untuk masing-masing 95 titik data adalah positif dan lebih besar dari  $r$  tabel. Uji dua sisi menghasilkan tingkat signifikansi 0,05 untuk  $r$  tabel. 95 responden telah diberikan validitas tes untuk menyelesaikan tes yang akan diberikan. Tabel berikut menampilkan temuan uji validitas data yang dilakukan untuk penelitian ini :

Table 2: Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Content	0,687	0,337	Valid
Accuracy	0,757	0,337	Valid
Format	0,667	0,337	Valid
Ease of use	0,600	0,337	Valid
Timeliness	0,692	0,337	Valid

Hasil analisis dari uji validitas variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*, dan rata-rata item pertanyaan menghasilkan  $r$ -hitung sebesar 0,681 lebih besar dari  $r$ -tabel 0,337 dengan nilai signifikan = 0,05 maka variabel beserta item pertanyaannya dinyatakan Valid.

### 2.2. Uji Reliabilitas

Kuesioner yang berfungsi sebagai indikator suatu variabel atau konstruk diukur melalui uji reliabilitas. Pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner tidak berubah seiring waktu. menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) untuk mengukur reliabilitas. Jika suatu variabel atau konstruk memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 ( $\alpha > 0,60$ ), maka dianggap dapat diandalkan.

**Table 3: Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Content	1,316	0,60	Reliabel
Accuracy	1,31	0,60	Reliabel
Format	1,313	0,60	Reliabel
Ease of Use	1,315	0,60	Reliabel
Timeliness	1,31	0,60	Reliabel

Variabel (*content, accuracy, format, ease of use, timeliness*) dan jumlah Cronbach's alpha sebesar 1,313 dan berada di atas nilai standar 0,60, sesuai temuan uji reliabilitas di atas. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa item pengukuran variabel kepuasan layanan *Online Public Access Catalog (OPAC)* dapat diandalkan, yang menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dapat dipercaya atau bereputasi baik.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### 3.1. Uji Normalitas Data

**Table 4: Hasil Uji Normalitas Data-Kolmogorof Smirnov**

Nilai Variabel X Dan Y	Frekuensi (f)	Probabilitas F (x)	F (x) Kumulatif	z	F (z)	D = I F (x) kum - F(Z) I
69	1	0,04	0,04	-1,320	0,093	0,053
70	1	0,04	0,08	-1,203	0,114	0,034
72	6	0,24	0,32	-0,970	0,166	0,154
73	2	0,08	0,4	-0,853	0,197	0,203
78	1	0,04	0,44	-0,270	0,393	0,047
79	2	0,08	0,52	-0,154	0,439	0,081
80	1	0,04	0,56	-0,037	0,485	0,075
81	1	0,04	0,6	0,079	0,532	0,068
84	2	0,08	0,68	0,429	0,666	0,014
85	1	0,04	0,72	0,546	0,707	0,013
87	1	0,04	0,76	0,779	0,782	0,022
88	1	0,04	0,8	0,895	0,815	0,015
91	2	0,08	0,88	1,245	0,893	0,013
94	1	0,04	0,92	1,595	0,945	0,025
95	2	0,08	1	1,712	0,957	0,043
Jumlah	25					

Mean	80,32
Std. Deviation	8,58
Test Statistic	0,203
n.tabel	0,337

Nilai sebesar 0,203 dengan nilai signifikansi sebesar 0,337 diperoleh berdasarkan hasil uji Kolmogorow-Smirnov. Karena  $0,203 > 0,05$  maka nilai

signifikan Kolmogorow-Smirnov lebih dari 5% (0,05) yang menunjukkan bahwa residu berdistribusi teratur.

### 3.2. Uji Multikolinearitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen dalam model regresi mempunyai hubungan yang berarti satu sama lain. Multikolinearitas ditunjukkan oleh nilai toleransi dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai toleransi suatu variabel independen lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10, maka tidak terjadi *multikolinearitas* antar variabel independen dalam model regresi.

Hasil uji multikolinearitas ditunjukkan pada tabel di bawah ini :

**Table 5: Hasil Data Analisis Uji Multikolinearitas**

	<i>Content</i>	<i>Accuracy</i>	<i>Format</i>	<i>Ease Of Use</i>	<i>Timeliness</i>
Content	1				
Accuracy	0,842	1			
Format	0,842	0,707	1		
Ease Of Use	0,643	0,592	0,533	1	
Timeliness	0,722	0,812	0,763	0,467	1

**Table 6: Hasil Uji Multikolinearitas**

r	r <sup>2</sup>	Tolerance	VIF	Sig.	Ket.
0,842	0,710	0,290	3,443	<10	Tidak Terjadi Multikolinearitas
0,842	0,710	0,290	3,443		
0,643	0,413	0,587	1,704		
0,722	0,522	0,478	2,091		
0,707	0,500	0,500	2,000		
0,592	0,351	0,649	1,541		
0,812	0,659	0,341	2,935		
0,533	0,285	0,715	1,398		
0,763	0,582	0,418	2,391		
0,467	0,218	0,782	1,279		

Berdasarkan tabel diatas, diketahui variabel (*content, accuracy, format, ease of use, timeliness*) memiliki rata-rata *tolerance* 0,505 dan nilai VIF <10, hal ini menandakan variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

### 3.3. Uji Heteroskedastisitas

Untuk memastikan apakah besar kecilnya salah satu variabel bebas menjadi penyebab terjadinya ketimpangan nilai simpangan sisa digunakan uji heteroskedastisitas. Alternatifnya, ketika nilai variabel independen naik, nilai variansnya berbeda. Model regresi dengan “tidak ada heteroskedastisitas” sudah baik. Tes Glejser digunakan untuk mencari tanda dan gejala heteroskedastisitas. Meregresi residu absolut dengan variabel independen adalah bagaimana uji Glenxer dilakukan. Jika probabilitas melebihi tingkat signifikansi 5% atau 0,05 maka model dianggap bebas heteroskedastisitas.

**Table 7: Hasil Analisis Uji Heteroskedastisitas**

SUMMARY OUTPUT								
<i>Regression Statistics</i>								
Multiple R	0,554							
R Square	0,307							
Adjusted R Square	0,125							
Standard Error	0,765							
Observations	25							
ANOVA								
	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>			
Regression	5	4,925	0,985	1,684	0,187			
Residual	19	11,111	0,585					
Total	24	16,036						
	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>	<i>Upper 95%</i>	<i>Lower 95,0%</i>	<i>Upper 95,0%</i>
Intercept	-3,457	1,551	2,230	0,038	-6,703	0,212	-6,703	-0,212
Content	0,149	0,221	0,675	0,508	-0,313	0,610	-0,313	0,610
Accuracy	-0,112	0,187	0,598	0,557	-0,504	0,280	-0,504	0,280
Format	0,139	0,170	0,822	0,421	-0,215	0,494	-0,215	0,494
Ease of use	0,062	0,124	0,500	0,623	-0,198	0,323	-0,198	0,323
Timeliness	0,082	0,166	0,490	0,630	-0,267	0,430	-0,267	0,430

Berdasarkan hasil analisis Uji heteroskedastisitas diatas dapat dilihat, *P-value* dari masing-masing variabel memiliki probabilitas lebih besar dari taraf signifikansi 5% atau 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan data yang dihasilkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 4. Uji Hipotesis

### 4.1. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Uji analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel (*content, accuracy, format, ease of use, timeliness*) terhadap Kepuasan Pengguna (*End-User Satisfaction*).

**Table 8 : Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda**

#### SUMMARY OUTPUT

<i>Regression Statistics</i>	
Multiple R	0,788
R Square	0,621
Adjusted R Square	0,521
Standard Error	1,368
Observations	25



#### ANOVA

	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>
Regression	5	58,182	11,636	6,214	0,001
Residual	19	35,578	1,873		
Total	24	93,76			

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>	<i>Upper 95%</i>	<i>Lower 95,0%</i>	<i>Upper 95,0%</i>
Intercept	2,979	2,775	1,074	0,296	-2,829	8,787	-2,829	8,787
Content	0,133	0,395	0,337	0,740	-0,693	0,959	-0,693	0,959
Accuracy	0,442	0,335	1,317	0,203	-0,260	1,143	-0,260	1,143
Format	0,402	0,303	1,325	0,201	-0,233	1,037	-0,233	1,037
Ease of use	0,077	0,223	0,346	0,733	-0,389	0,543	-0,389	0,543
Timeliness	-0,053	0,298	-0,179	0,860	-0,676	0,570	-0,676	0,570

**Table 9: Interval Koefisien**

<b>Kategori Korelasi</b>	
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Nilai korelasi antara variabel (isi, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu) dengan Kepuasan Pengguna (*End-User Satisfaction*) sebesar 0,788 termasuk dalam kategori kuat, berdasarkan temuan uji analisis regresi linier berganda di atas. Variabel (isi, kebenaran, format, kemudahan penggunaan, dan

ketepatan waktu) mampu meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 52%, sesuai dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,521 atau 52%. Sisanya sebesar 52% ditentukan oleh faktor lain. Selanjutnya karena nilai signifikansinya  $0,001 < \alpha = 0,05$  maka dapat dikatakan terdapat hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan kepuasan pengguna (*end-user kepuasan*) (isi, kebenaran, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu).

#### 4.2. Uji Determinasi R<sup>2</sup>

Seberapa efektif model dalam menjelaskan variasi variabel dependen ditunjukkan dengan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol sampai satu. Nilai R yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan variabel dependen sangat terbatas. Hampir seluruh data yang diperlukan untuk memprediksi variabel terikat akan dihasilkan ketika variabel bebas mendekati satu.

**Table 10: Hasil Analisis Uji Determinasi R<sup>2</sup>**

SUMMARY OUTPUT					
<i>Regression Statistics</i>					
Multiple R	0,788				
R Square	0,621				
Adjusted R Square	0,521				
Standard Error	1,368				
Observations	25				

ANOVA					
	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Significance F</i>
Regression	5	58,182	11,636	6,214	0,001
Residual	19	35,578	1,873		
Total	24	93,76			

	<i>Coefficients</i>	<i>Standard Error</i>	<i>t Stat</i>	<i>P-value</i>	<i>Lower 95%</i>	<i>Upper 95%</i>	<i>Lower 95,0%</i>	<i>Upper 95,0%</i>
Intercept	2,979	2,775	1,074	0,296	-2,829	8,787	-2,829	8,787
Content	0,133	0,395	0,337	0,740	-0,693	0,959	-0,693	0,959
Accuracy	0,442	0,335	1,317	0,203	-0,260	1,143	-0,260	1,143
Format	0,402	0,303	1,325	0,201	-0,233	1,037	-0,233	1,037
Ease of use	0,077	0,223	0,346	0,733	-0,389	0,543	-0,389	0,543
Timeliness	-0,053	0,298	-0,179	0,860	-0,676	0,570	-0,676	0,570

Dari hasil tersebut di atas di dapatkan nilai 0,521 artinya, sumbangan pengaruh variabel (*content, accuracy, format, ease of use, timeliness*) terhadap Kepuasan Pengguna (*End-User Satisfaction*) secara simultan (bersama-sama) sebesar 52%.

### 4.3. Uji T (Uji Persial)

**Table 11: Hasil Uji T (Uji Persial)**

t-Test: Two-Sample Assuming Equal Variances

Mean	67,36	16,36
Variance	54,49	3,91
Observations	25	25
Pooled Variance	29,20	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	48	
t Stat	33,37	
P(T<=t) one-tail	3,60E-35	
t Critical one-tail	1,30	
P(T<=t) two-tail	7,197E-35	
t Critical two-tail	1,68	

Berdasarkan tabel *output* diatas, diketahui nilai hasil uji T tabel diatas dapat disimpulkan pada variabel diperoleh nilai t-hitung sebesar 33,37 dan nilai t-tabel sebesar 1,68 yang berarti  $33,37 > 1,68$  sehingga nilai  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa secara persial kualitas layanan Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pemustaka.

### 4.4. Uji F (Uji Simultan)

**Table 12: Hasil Uji F (Uji Simultan)**

F-Test Two-Sample for Variances

Mean	67,36	16,36
Variance	54,49	3,91
Observations	25	25
df	24	24
F	13,95	
P(F<=f) one-tail	5,40E-09	
F Critical one-tail	1,98	

Berdasarkan hasil uji diatas, diketahui nilai F hitung sebesar 13,95 dengan nilai signifikansi sebesar 0,1. Karena nilai F hitung  $>$  F tabel, yaitu  $13,95 > 1,98$

maka variabel kualitas layanan Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pemustaka.

#### 4.5. Uji Hipotesis

Interpretasi hipotesis dengan hasil penelitian:

Table 13: Hasil Hipotesis

Hasil Hipotesis	
Variabel	Mean
Content	83,5
Accuracy	83
Format	84,25
Ease of use	86
Timeliness	84,5
<b>Total</b>	<b>84%</b>

1. **H<sub>1</sub> Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) Dipengaruhi Oleh Kualitas Isi (*Content*).**

Dari hasil penelitian, dan data yang diambil melalui pengisian angket yang dibagikan kepada pemustaka. Kualitas isi (*content*) dari hasil analisis data, diperoleh nilai sebesar 83,5% dari 100%. Artinya, kualitas isi (*content*) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) sebanyak 83,5% yang dimana kategorinya menunjukkan interpretasi sangat puas dalam menggunakan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) pada Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI).

2. **H<sub>2</sub> Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) Dipengaruhi Oleh Kualitas Keakuratan (*Accuracy*).**

Dari hasil penelitian, dan data yang diambil melalui pengisian angket yang dibagikan kepada pemustaka. Kualitas keakuratan (*accuracy*) dari hasil analisis data, diperoleh nilai sebesar 83% dari 100%. Artinya, kualitas keakuratan (*accuracy*) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) sebanyak 83 % yang dimana kategorinya menunjukkan interpretasi sangat puas dalam menggunakan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) pada Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI).

**3. H<sub>3</sub> Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) Dipengaruhi Oleh Kualitas Bentuk (*Format*).**

Dari hasil penelitian, dan data yang diambil melalui pengisian angket yang dibagikan kepada pemustaka. Kualitas bentuk (*format*) dari hasil analisis data, diperoleh nilai sebesar 84,25% dari 100%. Artinya, kualitas bentuk (*format*) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) sebanyak 84,25% yang dimana kategorinya menunjukkan interpretasi sangat puas dalam menggunakan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) pada Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI).

**4. H<sub>4</sub> Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) Dipengaruhi Oleh Kualitas Kemudahan Pengguna (*Ease of use*).**

Dari hasil penelitian, dan data yang diambil melalui pengisian angket yang dibagikan kepada pemustaka. Kualitas kemudahan pengguna (*ease of use*) dari hasil analisis data, diperoleh nilai sebesar 86% dari 100%. Artinya, kualitas kemudahan pengguna (*ease of use*) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) sebanyak 86% yang dimana kategorinya menunjukkan interpretasi sangat puas dalam menggunakan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) pada perpustakaan Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI).

## **5. H<sub>5</sub> Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) Dipengaruhi Oleh Kualitas Ketepatan Waktu (*Timeliness*).**

Dari hasil penelitian, dan data yang diambil melalui pengisian angket yang dibagikan kepada pemustaka. Kualitas ketepatan waktu (*timeliness*) dari hasil analisis data, diperoleh nilai sebesar 84,5% dari 100%. Artinya, kualitas ketepatan waktu (*timeliness*) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) sebanyak 84,5% yang dimana kategorinya menunjukkan interpretasi sangat puas dalam menggunakan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) pada Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI).

### **C. Pembahasan**

Dari hasil penelitian data kuantitatif terbukti bahwa tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI) mencapai skor rata-rata senilai 84%, dilihat berdasarkan interval kepuasan menunjukkan kategori sangat puas. Temuan ini berlaku bagi pengguna Perpustakaan Institut Teknologi Sawit Indonesia (ITSI)

Karena Model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang digunakan dalam penelitian ini pada dasarnya merupakan alat analisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem komputer atau aplikasi berbasis teknologi yang mereka gunakan. Model ini mengevaluasi lima aspek utama, yaitu *content* (isi), *accuracy* (ketepatan), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *timeliness* (ketepatan waktu). *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) membantu organisasi menilai apakah sistem yang diterapkan sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna, serta memberikan wawasan untuk perbaikan sistem. Maka untuk memahami tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) berdasarkan lima aspek (variabel) dari model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), sebagaimana akan diulas pada paragraph berikut.

Aspek pertama yaitu *Content* (isi) dalam sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) sangat penting dalam menentukan kepuasan pengguna perpustakaan digital. OPAC berfungsi sebagai alat untuk mengakses dan

menelusuri informasi terkait koleksi perpustakaan, seperti buku, jurnal, artikel, tesis, dan sumber daya lainnya. Dalam konteks ini, *content* merujuk pada kualitas, kelengkapan, dan relevansi informasi bibliografis yang disajikan kepada pengguna. Informasi ini mencakup judul, penulis, subjek, penerbit, tahun terbit, serta lokasi dan ketersediaan bahan pustaka.

Dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC), informasi yang disediakan harus relevan dengan kebutuhan pencarian pengguna. Pengguna biasanya mencari informasi tertentu, baik untuk penelitian, keperluan akademis, maupun kebutuhan umum. Oleh karena itu, isi dari *Online Public Access Catalogue* (OPAC) harus mencerminkan hasil yang akurat dan relevan berdasarkan kata kunci atau kriteria pencarian yang dimasukkan. Sistem yang menyediakan informasi yang tidak relevan, tidak akurat, atau ketinggalan zaman cenderung menyebabkan frustrasi dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna.

Selain relevansi, kelengkapan informasi juga menjadi aspek kunci dalam *content*. *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang baik tidak hanya menyajikan informasi dasar, tetapi juga rincian tambahan yang dapat membantu pengguna dalam menilai dan memanfaatkan bahan pustaka. Misalnya, selain informasi bibliografis, pengguna mungkin memerlukan informasi seperti sinopsis, kata kunci, atau ulasan singkat untuk lebih memahami konten suatu buku sebelum memutuskan untuk meminjam atau membaca. Jika informasi yang disediakan oleh *Online Public Access Catalogue* (OPAC) tidak lengkap, pengguna mungkin harus mencari informasi tambahan di tempat lain, yang tentunya dapat mengurangi efektivitas sistem tersebut.

Aktualitas informasi juga merupakan faktor penting dalam konteks *Online Public Access Catalogue* (OPAC). Pengguna membutuhkan akses ke informasi terbaru terkait status ketersediaan koleksi, edisi terbaru dari suatu bahan, atau pembaruan pada katalog perpustakaan. *Online Public Access Catalogue* (OPAC) harus diperbarui secara berkala untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan tetap relevan dan *up-to-date*.

Hasil dari penelitian ini maupun temuan sebelumnya, juga menunjukkan bahwa *content* yang berkualitas baik dapat secara signifikan meningkatkan

kepuasan pengguna. Pengguna merasa lebih puas ketika mereka mendapatkan informasi yang sesuai dengan pencarian mereka tanpa harus mencari informasi tambahan di luar *Online Public Access Catalogue* (OPAC).

Namun, ada juga temuan yang mengungkapkan bahwa dalam beberapa kasus, content tidak selalu memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pengguna. Hal ini bisa terjadi jika pengguna lebih mengutamakan aspek lain, seperti kemudahan penggunaan sistem atau kecepatan akses, dibandingkan kualitas informasi itu sendiri. Dalam situasi di mana kebutuhan pengguna sederhana atau informasi yang dicari sudah bersifat umum, kualitas *content* mungkin tidak terlalu berpengaruh. Meskipun begitu, dalam konteks yang lebih kompleks, di mana pengguna memerlukan informasi yang detail dan spesifik, *content* yang lengkap dan akurat menjadi elemen kunci yang sangat memengaruhi kepuasan pengguna. (Putri, Huda, and Misroni 1970).

Aspek kedua yaitu *Accuracy* (ketepatan) dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC) sangat penting untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pengguna benar dan sesuai dengan sumber asli. Dalam konteks *Online Public Access Catalogue* (OPAC), *accuracy* mencakup ketepatan informasi bibliografis seperti judul, nama penulis, penerbit, tahun terbit, dan subjek yang terkait dengan koleksi perpustakaan. Ketepatan ini sangat krusial karena kesalahan dalam informasi dapat menyebabkan kebingungan bagi pengguna, menghambat pencarian sumber yang benar, dan menurunkan kepercayaan terhadap sistem perpustakaan. Pengguna mengandalkan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) untuk menemukan sumber daya yang relevan dengan kebutuhannya, dan jika informasi yang disajikan tidak akurat, pengguna akan mengalami kesulitan dalam menemukan bahan yang tepat.

Selain itu, *accuracy* juga mencakup ketepatan dalam status ketersediaan bahan pustaka. Pengguna yang ingin meminjam atau mengakses koleksi perpustakaan membutuhkan informasi yang tepat mengenai apakah bahan tersebut tersedia, sedang dipinjam, atau dalam proses pemesanan. Ketidaktepatan dalam informasi ketersediaan bisa membuat pengguna membuang waktu untuk mencari atau memesan bahan yang sebenarnya tidak ada di perpustakaan pada saat itu. Oleh

karena itu, perpustakaan harus memastikan bahwa status ketersediaan selalu diperbarui secara akurat dan tepat waktu.

Dalam konteks *Online Public Access Catalogue* (OPAC), *accuracy* juga mencakup keakuratan data tambahan seperti lokasi fisik bahan di rak perpustakaan atau *link* ke sumber digital jika tersedia. Kesalahan dalam detail lokasi atau link digital yang tidak berfungsi dapat menghambat pengguna dalam mengakses bahan pustaka yang mereka butuhkan. *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang baik adalah yang mampu menyediakan informasi yang tidak hanya lengkap, tetapi juga tepat dan dapat diandalkan, sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses sumber daya yang dibutuhkan tanpa kebingungan atau kesalahan informasi. Ketepatan ini menjadi salah satu fondasi penting yang mendukung kepuasan pengguna secara keseluruhan dalam sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC).

Hasil penelitian ini dan sebelumnya, menunjukkan bahwa *accuracy* yang tinggi, terutama dalam hal ketepatan data bibliografis dan status ketersediaan bahan, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ketika pengguna dapat menemukan bahan yang mereka cari dengan informasi yang tepat dan akurat, pengalaman mereka dalam menggunakan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) menjadi lebih positif.

Namun, ada juga hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *accuracy* tidak selalu memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Ini mungkin terjadi ketika pengguna lebih fokus pada aspek lain, seperti kemudahan navigasi atau format tampilan, sehingga ketepatan informasi menjadi faktor sekunder. Selain itu, dalam beberapa kasus, jika informasi yang disajikan cukup sederhana atau umum, pengguna mungkin tidak terlalu terpengaruh oleh tingkat ketepatan yang sangat detail. Meskipun demikian, dalam situasi yang lebih kompleks atau di mana pengguna mencari informasi yang sangat spesifik, ketepatan tetap menjadi elemen krusial yang memengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan (Alfarasy et al. 2022).

Aspek ketiga yaitu *format* atau tampilan dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC) sangat berpengaruh terhadap pengalaman pengguna ketika

menelusuri dan mengakses informasi di dalam sistem perpustakaan. *Format* dalam konteks ini mencakup bagaimana informasi disajikan secara visual kepada pengguna, termasuk tata letak, struktur, dan cara informasi diorganisasi. Tampilan yang baik adalah tampilan yang intuitif, mudah dipahami, dan menarik secara visual, sehingga pengguna bisa menavigasi sistem dengan cepat dan efisien. Dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC), informasi yang kompleks seperti judul buku, nama penulis, tahun terbit, penerbit, dan lokasi bahan pustaka harus disusun dengan rapi dan jelas, sehingga pengguna bisa segera mendapatkan apa yang mereka cari tanpa kebingungan.

Kemudahan dalam memahami *format* tampilan sangat penting karena pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) berasal dari berbagai latar belakang, termasuk pengguna yang mungkin tidak terlalu terbiasa dengan teknologi. Oleh karena itu, tampilan yang sederhana, konsisten, dan terstruktur akan membantu pengguna menemukan informasi dengan lebih mudah. Misalnya, hasil pencarian harus disusun dengan urutan logis, seperti berdasarkan relevansi, dan pengguna harus dapat melihat informasi kunci seperti judul dan ketersediaan bahan dengan sekali lihat. Jika *format* tampilan terlalu rumit atau berantakan, pengguna mungkin merasa frustrasi dan kesulitan dalam menelusuri katalog, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan mereka.

Selain itu, *format* yang baik juga harus responsif terhadap berbagai perangkat yang digunakan oleh pengguna, seperti komputer, tablet, atau ponsel. Dalam era digital saat ini, banyak pengguna yang mengakses *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dari perangkat *mobile*, sehingga tata letak yang dapat menyesuaikan dengan berbagai ukuran layar akan meningkatkan kenyamanan pengguna. *Format* yang tidak responsif atau tidak optimal di perangkat *mobile* dapat menghambat pengguna dalam mencari informasi secara efektif, yang pada akhirnya akan berdampak negatif pada kepuasan mereka. Oleh karena itu, format yang tepat dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC) tidak hanya menyangkut tata letak visual yang menarik, tetapi juga efisiensi dan kemudahan akses bagi pengguna dalam berbagai situasi.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *format* yang baik, yang mencakup tata letak yang jelas, struktur informasi yang teratur, dan desain yang responsif, berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Pengguna cenderung merasa lebih puas ketika mereka dapat menavigasi *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dengan mudah dan menemukan informasi yang mereka butuhkan tanpa kesulitan. *Format* yang intuitif dan konsisten mempermudah proses pencarian dan pemilihan bahan pustaka, sehingga meningkatkan pengalaman keseluruhan pengguna.

Namun, ada juga hasil penelitian yang menunjukkan bahwa format tidak selalu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dalam beberapa kasus, pengguna mungkin lebih memperhatikan faktor lain seperti kecepatan akses, ketepatan informasi, atau kemudahan penggunaan sistem secara keseluruhan daripada tampilan visual. Misalnya, jika pengguna sudah terbiasa dengan sistem atau jika informasi yang dicari cukup sederhana, masalah format mungkin tidak terlalu mempengaruhi kepuasan mereka. Selain itu, meskipun format yang baik bisa memperbaiki pengalaman, ada kalanya pengguna dapat menyesuaikan diri dengan tampilan yang kurang optimal jika faktor-faktor lain sudah memadai. Maka dapat dikatakan, meskipun *format* memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dengan menyediakan pengalaman pencarian yang lebih menyenangkan dan efisien, dampaknya terhadap kepuasan pengguna bisa bervariasi tergantung pada konteks penggunaan dan prioritas individu pengguna.

Aspek keempat yaitu *Ease Of Use* atau kemudahan penggunaan dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC) adalah elemen kunci yang sangat memengaruhi kepuasan pengguna dan efektivitas sistem. Kemudahan penggunaan mencakup sejauh mana pengguna dapat berinteraksi dengan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) tanpa kesulitan, serta seberapa intuitif dan efisien sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhan mereka. Dalam konteks *Online Public Access Catalogue* (OPAC), ini berarti sistem harus dirancang dengan antarmuka yang *user-friendly*, memungkinkan pengguna untuk mencari, menelusuri, dan mengakses informasi dengan mudah.

Salah satu aspek utama dari kemudahan penggunaan adalah navigasi yang jelas dan intuitif. Pengguna harus dapat menemukan fitur-fitur penting, seperti kotak pencarian, filter, dan hasil pencarian, dengan mudah tanpa harus menghadapi kebingungan atau kesulitan. Antarmuka harus dirancang sedemikian rupa sehingga pengguna dari berbagai tingkat keterampilan teknologi dapat mengakses dan menggunakan sistem tanpa memerlukan pelatihan khusus. Misalnya, penggunaan ikon yang familiar, label yang jelas, dan struktur menu yang logis dapat membantu pengguna merasa lebih nyaman dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pencarian mereka.

Kemudahan penggunaan juga mencakup proses pencarian yang efisien dan efektif. Sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) harus mampu memproses permintaan pencarian dengan cepat dan memberikan hasil yang relevan sesuai dengan kriteria pencarian yang dimasukkan oleh pengguna. Pengguna sebaiknya tidak perlu melakukan pencarian ulang atau menyesuaikan pencarian mereka secara berulang kali untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Fitur-fitur seperti *autocomplete* dalam kotak pencarian, saran kata kunci, dan filter yang mudah diakses juga dapat meningkatkan kemudahan penggunaan dengan membantu pengguna mengarahkan pencarian mereka lebih akurat dan efisien.

Selain itu, kemudahan penggunaan juga melibatkan responsivitas dan dukungan sistem. *Online Public Access Catalogue* (OPAC) harus bekerja dengan baik di berbagai perangkat, seperti komputer, tablet, dan ponsel, serta memiliki waktu respons yang cepat. Jika sistem sering mengalami gangguan atau memerlukan waktu yang lama untuk memuat hasil pencarian, ini dapat mengurangi kepuasan pengguna.

Dukungan teknis yang baik, termasuk panduan pengguna, FAQ, atau bantuan langsung, juga penting untuk membantu pengguna mengatasi masalah yang mungkin mereka hadapi saat menggunakan sistem. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC) sangat mempengaruhi seberapa efektif sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan seberapa puas mereka dengan pengalaman mereka. Desain yang intuitif, pencarian yang efisien, responsivitas yang baik, dan dukungan yang memadai semuanya berkontribusi pada

kemudahan penggunaan dan mempengaruhi kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa ketika *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dirancang dengan antarmuka yang intuitif dan proses pencarian yang efisien, pengguna merasa lebih puas karena mereka dapat menyelesaikan tugas mereka dengan cepat dan tanpa frustrasi. Fitur seperti navigasi yang jelas, responsivitas yang baik, dan dukungan yang memadai sangat berkontribusi pada pengalaman positif pengguna.

Namun, ada juga temuan yang menunjukkan bahwa *ease of use* tidak selalu berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna dalam semua situasi. Dalam beberapa kasus, pengguna mungkin lebih fokus pada faktor lain seperti keakuratan informasi atau kecepatan akses daripada kemudahan penggunaan itu sendiri. Misalnya, jika pengguna sudah terbiasa dengan sistem yang kompleks atau jika kebutuhan mereka sederhana, kemudahan penggunaan mungkin tidak menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan mereka. Selain itu, jika aspek lain dari sistem, seperti format atau akurasi, sudah sangat memadai, kemudahan penggunaan mungkin tidak terlalu berpengaruh pada pengalaman keseluruhan pengguna.

Aspek kelima yaitu *Timeliness* atau ketepatan waktu dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC) berfokus pada seberapa cepat dan relevan informasi yang disediakan kepada pengguna. Dalam konteks *Online Public Access Catalogue* (OPAC), ketepatan waktu mencakup berbagai elemen yang berhubungan dengan kecepatan pembaruan data dan efisiensi akses informasi. Informasi dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC) harus selalu *up-to-date* agar pengguna mendapatkan data yang relevan dan terkini mengenai koleksi perpustakaan, termasuk status ketersediaan bahan pustaka, lokasi, dan rincian bibliografis.

Salah satu aspek penting dari ketepatan waktu adalah pembaruan status ketersediaan bahan pustaka. Pengguna mengandalkan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) untuk mengetahui apakah bahan yang mereka cari tersedia, sedang dipinjam, atau dalam proses pemesanan. Jika informasi mengenai status bahan tidak diperbarui secara *real-time*, pengguna bisa saja mengalami ketidaknyamanan ketika mereka tiba di perpustakaan dan menemukan bahwa bahan

yang mereka butuhkan ternyata tidak tersedia. Oleh karena itu, sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang efektif harus memastikan bahwa data mengenai ketersediaan bahan diperbarui secara berkala dan akurat.

Selain itu, ketepatan waktu juga berhubungan dengan kecepatan sistem dalam memproses pencarian dan menampilkan hasil. Pengguna mengharapkan sistem untuk memberikan hasil pencarian dengan cepat sehingga mereka dapat segera menemukan informasi yang mereka butuhkan tanpa menunggu lama. Keterlambatan dalam menampilkan hasil pencarian atau dalam mengakses informasi dapat menghambat pengalaman pengguna dan mengurangi kepuasan mereka.

Ketepatan waktu juga mencakup bagaimana sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) menangani informasi baru atau tambahan. Misalnya, ketika perpustakaan menambah koleksi baru atau melakukan perbaikan pada data katalog, informasi tersebut harus segera tercermin dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC). Penundaan dalam memperbarui data baru dapat membuat informasi menjadi usang, sehingga mengurangi efektivitas *Online Public Access Catalogue* (OPAC) sebagai alat pencarian. Maka dapat dikatakan, ketepatan waktu dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC) adalah aspek yang sangat penting karena mempengaruhi seberapa baik sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan informasi yang relevan dan terkini. Sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang memperhatikan ketepatan waktu akan meningkatkan kepuasan pengguna dengan memastikan bahwa informasi yang mereka akses adalah yang terbaru dan dapat diandalkan.

Aspek *timeliness* atau ketepatan waktu dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC) memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan pengguna, seperti yang ditunjukkan oleh banyak penelitian. Ketepatan waktu mencakup kecepatan dalam memperbarui status ketersediaan bahan pustaka, kecepatan dalam menampilkan hasil pencarian, dan seberapa cepat sistem mencerminkan informasi baru atau perubahan. Ketika informasi dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC) diperbarui secara *real-time* dan hasil pencarian ditampilkan dengan cepat, pengguna merasa lebih puas karena mereka mendapatkan data yang relevan dan

akurat tanpa penundaan. Pembaruan yang cepat memastikan bahwa pengguna dapat menemukan bahan yang tersedia saat mereka membutuhkannya, sehingga meningkatkan keefektifan dan efisiensi pengalaman mereka.

Namun, terdapat hasil penelitian yang juga menunjukkan bahwa *timeliness* tidak selalu memiliki dampak besar terhadap kepuasan pengguna dalam setiap situasi. Dalam beberapa kasus, pengguna mungkin lebih fokus pada aspek lain seperti keakuratan informasi atau kemudahan penggunaan daripada ketepatan waktu. Misalnya, jika informasi yang dicari relatif sederhana atau jika pengguna tidak terlalu khawatir tentang data terbaru, ketepatan waktu mungkin tidak terlalu mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Selain itu, meskipun ketepatan waktu penting, faktor lain seperti format tampilan atau kemudahan navigasi juga dapat berkontribusi pada kepuasan pengguna dan mungkin lebih signifikan dalam konteks tertentu. Dengan demikian, meskipun *timeliness* sering kali berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna dengan memastikan bahwa informasi yang disajikan adalah yang terbaru dan relevan, pengaruhnya dapat bervariasi tergantung pada kebutuhan pengguna dan konteks penggunaan.

Secara keseluruhan, semua aspek ini berkontribusi pada pengalaman pengguna dalam menggunakan *Online Public Access Catalogue* (OPAC), dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna dapat bervariasi tergantung pada konteks dan prioritas pengguna. Untuk itu penelitian yang lebih komprehensif terhadap kepuasan pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) perlu dikembangkan untuk masa yang akan datang.

## **D. Implikasi**

### **1. Implikasi Teoritis**

Penelitian ini memperkuat teori *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), yang selama ini menjadi model yang banyak digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Temuan yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di perpustakaan dipengaruhi oleh kualitas *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* mendukung argumen bahwa pengalaman pengguna secara keseluruhan ditentukan

oleh faktor-faktor ini. Ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan teori kepuasan pengguna di lingkungan sistem informasi, khususnya perpustakaan.

Selain itu, penelitian ini juga memberikan bukti empiris bahwa kelima dimensi yang disarankan oleh model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) relevan dan valid dalam konteks sistem perpustakaan digital, yang selama ini mungkin belum mendapat cukup perhatian. Dari sudut pandang teoritis, penelitian ini membuka ruang bagi para peneliti lain untuk menguji lebih lanjut bagaimana lima dimensi ini mungkin bekerja di konteks sistem informasi yang berbeda, baik di perpustakaan lain atau dalam sistem informasi di sektor-sektor lain seperti pendidikan, kesehatan, atau bisnis.

Dalam konteks akademik, penelitian ini juga dapat mendorong pengembangan model-model baru yang lebih spesifik, misalnya, penambahan variabel lain seperti "keamanan" atau "interaktivitas" untuk lebih menyesuaikan dengan kebutuhan spesifik sistem informasi berbasis perpustakaan. Dengan kata lain, temuan ini memberikan fondasi yang kuat untuk penelitian lebih lanjut yang berfokus pada peningkatan pengalaman pengguna melalui kualitas layanan yang lebih baik dalam berbagai jenis sistem informasi.

## **2. Implikasi Praktis**

Hasil penelitian ini memiliki dampak signifikan terhadap pengelolaan perpustakaan, khususnya dalam meningkatkan layanan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang disediakan bagi pengguna. Penemuan bahwa kualitas *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna menyoroti area-area kunci yang perlu diperhatikan oleh pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Pertama, aspek konten (*content*) menjadi faktor utama yang harus diperhatikan, di mana perpustakaan perlu memastikan bahwa informasi yang disajikan melalui *Online Public Access Catalogue* (OPAC) relevan dan memadai untuk memenuhi kebutuhan pencarian pengguna. Akurasi (*accuracy*) juga sangat penting, karena informasi yang tidak akurat dapat menurunkan kepercayaan pengguna terhadap sistem. Oleh karena itu, perpustakaan harus terus memperbarui

dan memverifikasi informasi yang ada di dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC).

Selain itu, format penyajian informasi juga perlu dioptimalkan agar lebih mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai latar belakang. Pengelola perpustakaan perlu memperhatikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) dari *Online Public Access Catalogue* (OPAC), mengingat bahwa pengguna sistem perpustakaan terdiri dari berbagai tingkat pemahaman teknologi. Oleh karena itu, antarmuka *Online Public Access Catalogue* (OPAC) haruslah sederhana dan intuitif. Akhirnya, ketepatan waktu (*timeliness*) dalam penyediaan informasi adalah hal yang krusial, terutama terkait ketersediaan bahan pustaka. Sistem yang selalu *up-to-date* akan mengurangi potensi frustrasi pengguna saat mencari bahan pustaka yang tersedia.

Penerapan temuan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) secara signifikan, yang pada akhirnya akan berdampak pada peningkatan penggunaan layanan perpustakaan secara keseluruhan. Perpustakaan yang berhasil mengimplementasikan perbaikan berdasarkan lima dimensi ini juga dapat menjadi model bagi perpustakaan lain yang ingin meningkatkan kualitas layanan mereka. Selain itu, bagi manajemen perpustakaan, temuan ini dapat dijadikan sebagai dasar untuk menyusun kebijakan peningkatan layanan digital di masa depan, termasuk alokasi anggaran untuk peningkatan teknologi dan pelatihan staf. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi praktis yang nyata untuk peningkatan layanan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dan memfasilitasi kepuasan pengguna yang lebih baik di perpustakaan.

### **3. Implikasi Sosial**

Implikasi sosial dari penelitian ini mencakup dampak yang lebih luas pada bagaimana perpustakaan berkontribusi dalam menciptakan masyarakat yang lebih berpengetahuan, terhubung, dan inklusif. Penelitian ini menyoroti pentingnya sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna, yang secara langsung memengaruhi interaksi sosial, pendidikan, dan literasi di masyarakat. Pertama, perpustakaan adalah salah

satu sumber daya penting dalam mempromosikan kesetaraan akses informasi. Dengan meningkatnya kualitas layanan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna (dilihat dari lima dimensi *End-User Computing Satisfaction* (EUCS): *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness*), masyarakat dari berbagai latar belakang sosial dan ekonomi akan memiliki kesempatan yang lebih adil untuk mengakses informasi yang dibutuhkan. Ini sangat penting terutama bagi mereka yang mungkin tidak memiliki akses ke sumber informasi komersial atau berlangganan yang mahal.

Dengan kata lain, perpustakaan yang memanfaatkan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) berkualitas menjadi penyeimbang kesenjangan informasi antara kelompok masyarakat yang lebih terprivileg dan mereka yang kurang terprivileg. Selain itu, perpustakaan dengan sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang dioptimalkan juga berperan besar dalam meningkatkan literasi informasi. Ketika pengguna merasa puas dengan pengalaman mencari informasi di perpustakaan digital, mereka akan lebih terdorong untuk menggunakan sumber daya perpustakaan secara lebih teratur. Ini tidak hanya meningkatkan kemampuan pengguna dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan secara lebih efisien, tetapi juga memperkuat kemampuan berpikir kritis dan analitis mereka saat mengevaluasi informasi yang ditemukan.

Implikasi sosial ini sangat relevan dalam konteks pendidikan, di mana pelajar dan mahasiswa yang sering menggunakan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dapat membangun keterampilan literasi informasi yang lebih baik, yang pada akhirnya meningkatkan prestasi akademik dan kesuksesan karir mereka di masa depan. Lebih luas lagi, penggunaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang optimal dapat membantu membangun komunitas yang lebih terinformasi dan berpengetahuan. Dengan akses yang lebih baik terhadap informasi, masyarakat secara keseluruhan dapat lebih terlibat dalam isu-isu sosial, politik, dan ekonomi. Perpustakaan yang menyediakan akses ke sumber daya yang akurat, relevan, dan mudah diakses mendukung warga untuk mengambil keputusan yang lebih baik, baik dalam konteks kehidupan pribadi, profesional, maupun kewarganegaraan. Hal ini juga bisa mendorong keterlibatan sosial yang lebih besar, karena individu yang

memiliki akses informasi yang baik cenderung lebih partisipatif dalam kegiatan-kegiatan sosial, seperti forum publik, pemungutan suara, dan diskusi komunitas.

Selain itu, penguatan OPAC *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dalam perpustakaan juga bisa berkontribusi pada pemberdayaan komunitas lokal. Perpustakaan sering kali berfungsi sebagai ruang publik yang inklusif di mana orang dapat mengakses berbagai jenis pengetahuan tanpa memandang latar belakang mereka. Sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang lebih mudah digunakan dan akurat membuat perpustakaan lebih ramah terhadap semua kalangan, mulai dari pelajar hingga lansia. Masyarakat akan merasa lebih nyaman dan percaya diri untuk memanfaatkan perpustakaan, sehingga perpustakaan akan berfungsi sebagai hubungan sosial yang mempertemukan berbagai kelompok masyarakat.

Dengan demikian, perpustakaan berperan dalam mengurangi isolasi sosial, membangun hubungan antaranggota masyarakat, dan memperkuat jaringan sosial. Dari perspektif budaya, perpustakaan yang memiliki sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang lebih baik juga dapat melestarikan dan menyebarkan budaya dan warisan pengetahuan lokal. Dengan sistem yang memungkinkan akses mudah terhadap konten yang beragam dan relevan, termasuk bahan-bahan lokal atau arsip sejarah yang terdigitalisasi, perpustakaan dapat berfungsi sebagai penjaga warisan budaya dan pengetahuan yang penting bagi masyarakat lokal. Pengguna dapat dengan lebih mudah menemukan bahan-bahan yang terkait dengan sejarah, budaya, atau literatur lokal yang penting, yang pada akhirnya membantu dalam melestarikan identitas budaya dan pengetahuan generasi sebelumnya. Tak hanya itu, perpustakaan dengan sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang baik juga dapat berperan dalam peningkatan literasi digital masyarakat.

Di era digital ini, kemampuan masyarakat untuk menggunakan teknologi secara efisien menjadi semakin penting. *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang mudah diakses dan digunakan dapat berfungsi sebagai salah satu cara untuk mendidik masyarakat tentang bagaimana memanfaatkan teknologi dan internet secara produktif. Pengguna yang semakin terbiasa dengan sistem pencarian online di perpustakaan akan lebih terampil dalam menggunakan teknologi lain, yang pada

akhirnya dapat membantu mereka di berbagai aspek kehidupan, termasuk pekerjaan, pendidikan, dan keseharian.

Dalam konteks yang lebih luas lagi, penggunaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang efektif di perpustakaan juga bisa berdampak pada pembangunan sosial dan ekonomi. Ketika lebih banyak orang dapat mengakses informasi yang mereka butuhkan untuk mempelajari keterampilan baru, mengikuti perkembangan tren, atau menemukan peluang kerja, perpustakaan menjadi alat yang efektif untuk mendukung pengembangan ekonomi masyarakat. Informasi yang disediakan oleh perpustakaan melalui *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dapat berfungsi sebagai sumber daya bagi pengusaha kecil, pelajar, atau pekerja yang mencari pelatihan dan pengembangan profesional.

Dalam jangka panjang, akses ke pengetahuan yang lebih luas melalui perpustakaan dapat meningkatkan produktivitas masyarakat dan mendukung pertumbuhan ekonomi secara keseluruhan. Secara keseluruhan, implikasi sosial dari penelitian ini adalah bahwa pengembangan dan peningkatan sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di perpustakaan bukan hanya memberikan manfaat bagi individu, tetapi juga menciptakan dampak yang lebih luas bagi masyarakat. Dengan meningkatkan akses informasi, mendukung literasi, dan mendorong keterlibatan sosial, perpustakaan dengan sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) yang berkualitas memainkan peran penting dalam membentuk komunitas yang lebih berpengetahuan, inklusif, dan sejahtera.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi yang luas. Dari segi teori, penelitian ini memperluas aplikasi model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam konteks perpustakaan digital. Secara praktis, penelitian ini menawarkan panduan bagi perpustakaan untuk meningkatkan kualitas *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dan kepuasan pengguna. Sementara dari segi sosial, penelitian ini menunjukkan pentingnya aksesibilitas informasi yang merata dan peningkatan literasi digital sebagai upaya untuk menciptakan masyarakat yang lebih inklusif dan berdaya.