

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG*
(OPAC) UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JEMBER**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Muhammad Alif Pristrian

071711633053

DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SEMESTER GANJIL 2021/2022

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Alif Pristrian

NIM : 0717117633053

Program Studi : Ilmu Informasi & Perpustakaan

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik

Jenjang : Sarjana (S1)

Keseluruhan isi dari skripsi ditulis tanpa adanya tindak kegiatan plagiat dalam kepenulisan skripsi saya yang berjudul:

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG* (OPAC) UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JEMBER

Dengan ini menyatakan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan ajukan adalah original apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindak kegiatan plagiat maka saya akan siap menerima sanksi yang telah ditetapkan oleh institusi Universitas Airlangga.

Demikian surat pernyataan ini saya tuliskan dengan sebenar-benarnya

Surabaya, 10 Desember 2021



Muhammad Alif Pristrian

NIM. 071711633053

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG*
(OPAC) UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JEMBER**

SKRIPSI

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Sarjana Studi Ilmu
Informasi & Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Airlangga
dan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Informasi Perpustakaan (S.IIP)

Disusun Oleh:

Muhammad Alif Pristrian

NIM: 071711633053

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

SEMESTER GANJIL 2021/2022

HALAMAN PERSEMBAHAN

**“SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK SAYA, ORANG TUA
BAPAK DAN IBU, ADIK, KELUARGA BESAR, SAHABAT
SEPERJUANGAN DAN PIHAK-PIHAK YANG BERTANYA KAPAN SAYA
WISUDA”**

HALAMAN MOTTO

**“HULUNYA MANUSIA AMBISIUS ADALAH NAFSU, HILIRNYA
KESERAKAHAN”**

EMHA AINUN NADJIB

HALAMAN PERSETUJUAN

**Analisis Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) UPT
Perpustakaan Universitas Jember**

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan telah disetujui untuk diujikan

Dosen Pembimbing



Yunus Abdul Halim, S.Si., M.Kom.

NIP. 197501232008121002

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji

Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Departemen Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga

Pada Hari : Kamis

Tanggal : 23 Desember 2021

Pukul : 08.30

Komisi Penguji terdiri dari

Ketua Penguji



Dr. Tri Soesantari, Dra., M. Si.

NIP. 195905171986012001

Anggota 1



Endang Gunarti, Dra., M.I.Kom.

NIP. 196405301990022001

Anggota 2



Yunus Abdul Halim, S.Si., M.Kom.

NIP. 197501232008121002

Abstrak

Katalog menjadi fitur utama bagi pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi pada perpustakaan. Kini kemudahan untuk melakukan temu kembali informasi dapat dilakukan dengan adanya OPAC (*Online Public Access Catalog*) merupakan transformasi dari katalogisasi manual kearah digital sebagai media dalam menyalurkan informasi dari koleksi perpustakaan kepada penggunanya. Salah satu perguruan tinggi yang menerapkan sistem katalogisasi digital dengan OPAC yakni UPT Perpustakaan Universitas Jember. Pemanfaatan OPAC tidak lepas dari kendala yang tentunya menjadi hal yang penting untuk di evaluasi khususnya demi kepuasan pemustaka atau pengguna. Penelitian bertujuan untuk menelaah dan melakukan analisis akan kepuasan mahasiswa dari Universitas Jember selaku pengguna sistem yang akan diurai dalam model EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Model EUCS melihat kepuasan pengguna berdasarkan lima unsur yakni dimensi isi (*content*), dimensi keakuratan (*accuracy*), dimensi bentuk (*format*), dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*). Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif yang mana mengambil populasi dari mahasiswa Universitas Jember selaku pengguna dan sampel diambil melalui metode dengan sifat non probability sampling dan teknik penarikan sampel *purposive sampling*. Jumlah sampel yang terkumpul dalam penelitian ini berjumlah 102 mahasiswa. Penelitian menghasilkan temuan dimana mahasiswa secara keseluruhan puas akan pemanfaatan dari OPAC yang terdapat dalam website library.unej.ac.id hal ini didasari dari kelima variabel mendapat penilaian yang tinggi dari responden. Dimensi isi (*content*) mendapatkan skor sebesar 3,0 ,dimensi keakuratan (*accuracy*) mendapat nilai skor sebesar 3,02, dimensi bentuk (*format*) mendapatkan skor sebesar 3,02, dimensi kemudahan penggunaan (*ease of use*) mendapat skor sebesar 2,99, dan dimensi ketepatan waktu (*timeliness*) mendapatkan skor sebesar 2,97.

Kata kunci: Opac, kepuasan pengguna, End User Computing satisfaction

Abstract

Catalogs are the main feature for users in searching for information in the library. Now it is easy to retrieve information with the existence of OPAC (Online Public Access Catalog) which is a transformation from manual cataloging to digital as a medium in distributing information from library collections to users. One of the universities that implements a digital cataloging system with OPAC is UPT Jember University Library. The use of OPAC cannot be separated from obstacles, which of course are important things to evaluate, especially for the satisfaction of users or users. This study aims to examine and analyze student satisfaction from the University of Jember as system users which will be described in the EUCS (End User Computing Satisfaction) model. The EUCS model sees user satisfaction based on five elements, namely the content dimension, the accuracy dimension, the format dimension, the ease of use dimension, and the timeliness dimension. This research was conducted with a descriptive quantitative approach which took the population from Jember University students as users and samples were taken through methods with non-probability sampling and purposive sampling techniques. The number of samples collected in this study amounted to 102 students. The study resulted in findings where students were overall satisfied with the use of the OPAC contained in the library.unej.ac.id website. This was based on the five variables receiving high ratings from the respondents. The content dimension got a score of 3.0, the accuracy dimension (accuracy) got a score of 3.02, the form dimension (format) got a score of 3.02, the ease of use dimension got a score of 2.99, and the timeliness dimension gets a score of 2.97.

Keyword: Opac, User Satisfaction, End User Computing Satisfaction

Kata Pengantar

Alhamdulillahirobbil Alamin, puji syukur penulis haturkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) UPT Perpustakaan Universitas Jember” dapat diselesaikan dengan baik.

Latar belakang penelitian ini mengambil dari fenomena hadirnya sistem informasi berupa katalogisasi online yang diterapkan pada instansi perpustakaan atau dapat disebut *Online Public Access Catalog (OPAC)*. OPAC menjadi terobosan yang membantu perpustakaan dalam memudahkan proses temu kembali informasi. Pemanfaatan sistem informasi tentunya perlu berorientasi kepada kepuasan penggunaannya untuk dapat memenuhi kebutuhan mereka, khususnya penelitian ini difokuskan pada perpustakaan perguruan tinggi yang tentunya fokus utama penggunaannya yakni mahasiswa dari Universitas Jember. Pemanfaatan OPAC tentunya melawati berbagai evaluasi akan kualitas dari sistemnya yang perlu dilakukan agar menjadi umpan balik bagi pengembang sistem dapat mengetahui pada segmen mana yang perlu dikembangkan untuk mampu menarik minat dan menjadi preferensi dari pengguna dalam memenuhi kebutuhan akan informasi. Penelitian dibedah melalui metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang akan menelaah kepuasan mahasiswa Universitas Jember dalam memanfaatkan OPAC dalam situs library.unej.ac.id. Kepuasan pengguna akan diulas berdasarkan 5 indikator yakni dimensi isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Adapun penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan pendidikan program studi S1 Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga. Pada kesempatan ini penulis berterimakasih kepada beberapa pihak dengan uluran tangan yang telah membantu proses penelitian sehingga terwujudnya skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Yunus Abdul Halim, S.Si., M.Kom selaku dosen pembimbing skripsi yang memberikan support berupa masukan dan bimbingan pada keberhasilan dalam kepenulisan skripsi ini
2. Bapak Hendro Margono, S.Sos., M.Sc., Ph.D selaku ketua departemen program studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Airlangga

3. Ibu Ida Widiastuti, S.Sos., M.I.Kom. selaku kepala UPT Perpustakaan Universitas Jember

4. Semua pihak yang sudah berperan dalam mensupport dan mensukseskan penulis dalam menyusun skripsi

Semoga Tuhan memberikan kebaikan atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik bagi diri penulis maupun pihak lain dikemudian hari.

Surabaya, 06 Desember 2021

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak:

1. Allah SWT dan Junjungan Nabi Muhammad SAW yang selalu memberikan rahmat, taufiq dan hidayahnya-Nya kepada kita semua dengan keberkahan yang diberikan
2. Bapak, Mama, Adik Ella yang selalu menyertai dalam setiap pengalaman dalam berproses dan juga mendoakan akan keberhasilan dalam menyelesaikan jenjang perkuliahan sampai penyelesaian skripsi
3. Kepada keluarga besar yang senantiasa memberikan masukan moral agar tetap tenang dan focus menghadapi segala ujian
4. Kepada Bapak Yunus Abdul Halim selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berperan dalam mensukseskan penyusunan skripsi dengan bimbingan dan masukan hingga mendapat pencerahan bagi penulis
5. Seluruh Dosen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Universitas Airlangga yang telah memberi pembelajaran yang berarti bagi penulis agar lebih terinspirasi
6. Terima kasih kepada Ibu Ida Widiastuti, S.Sos., M.I.Kom, dan Bapak Ahmad Taufik H. selaku petinggi UPT Perpustakaan Universitas Jember atas izin dan bantuan yang diberikan dalam melakukan skripsi
7. Sahabat RAC Clan yang menjadi penyemangat dikala susah maupun senang dan mampu menjadi pemacu untuk segera menyelesaikan studi saya SUKSES KABEH LUR
8. Teman-teman Merpati Putih Universitas Airlangga yang senantiasa memberikan support dengan tiap kegiatannya yang menggugah semangat penulis
9. Sobat FORSTA KOPONG yang senantiasa memberikan petuah, kebahagiaan disaat suntuk, dan menjadi petunjuk dikala mbuletnya kuliah Terima kasih warga KOPONG atas waktu yang kita habiskan untuk berproses
10. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung kesuksesan penulis yang tidak dapat disebutkan satu –persatu terima kasih banyak.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL PERTAMA.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	ii
HALAMAN JUDUL KEDUA.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
UCAPAN TERIMA KASIH.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Tinjauan Pustaka	7
1.5.1 Online Public Access Catalogue (OPAC)	7
1.5.2 End-User Computing Satisfaction (EUCS)	8
1.6 Definisi Konseptual	10
1.7 Definisi Operasional.....	11
1.8 Metode Penelitian.....	13
1.9 Lokasi Penelitian	13
1.10 Populasi Penelitian	13
1.11 Sampel Penelitian	14
1.12 Metode Pengumpulan Data	14
1.13 Teknik Pengolahan Data	15

1.14 Skala Pengukuran Data	15
BAB II GAMBARAN UMUM	17
2.1 UPT Perpustakaan Universitas Jember	17
2.2 OPAC (<i>Online Public Access Catalog</i>) UPT Perpustakaan Universitas Jember	17
BAB III TEMUAN DATA.....	21
3.1 Karakteristik Responden.....	21
3.1.1 Jenis Kelamin.....	21
3.1.2 Fakultas	21
3.1.3 Angkatan	23
3.2 Intensitas Menggunakan OPAC	24
3.3 Konten (<i>Content</i>).....	24
3.4 Akurasi (<i>Accuracy</i>)	28
3.5 Bentuk (<i>Format</i>).....	32
3.6 Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	34
3.7 Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	38
3.8 Analisis Statistik deskriptif	41
3.8.1 Analisis Deskriptif Dimensi Isi (<i>Content</i>)	42
3.8.2 Analisis Deskriptif Dimensi Keakuratan (<i>Accuracy</i>)	44
3.8.3 Analisis Deskriptif Dimensi Tampilan (<i>Format</i>).....	45
3.8.4 Analisis Deskriptif Dimensi Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>).....	46
3.8.5 Analisis Deskriptif Dimensi Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>).....	48
BAB IV INTERPRETASI DATA.....	50
4.1 Analisis Kepuasan Pengguna <i>Online Public Access Catalog (OPAC)</i> UPT Perpustakaan Universitas Jember	50
4.1.1 Dimensi Isi (<i>Content</i>).....	52
4.1.2 Dimensi Keakuratan (<i>Accuracy</i>).....	56
4.1.3 Dimensi Bentuk (<i>Format</i>).....	60
4.1.4 Dimensi Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of Use</i>)	64

4.1.5 Dimensi Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	67
BAB V PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional	11
Tabel 3.1 Jenis kelamin keseluruhan responden.....	20
Tabel 3.2 Daftar fakultas responden.....	20
Tabel 3.3 Daftar angkatan mahasiswa responden.....	22
Tabel 3.4 Intensitas pengguna website https://library.unej.ac.id dalam pencarian koleksi.....	24
Tabel 3.5 Respon pengguna mengenai pernyataan “Isi fitur website katalog dalam https://library.unej.ac.id sesuai kebutuhan”.....	24
Tabel 3.6 Respon pengguna mengenai pernyataan “Katalog pencarian dalam https://library.unej.ac.id menyediakankoleksi yang sesuai dengan kebutuhan”	25
Tabel 3.7 Respon pengguna mengenai “Informasi mengenai katalog pencarian dalam https://library.unej.ac.id sudah lengkap”.....	26
Tabel 3.8 Respon pengguna mengenai pernyataan “Katalog pencarian koleksi dalam http://library.unej.ac.id memberikan laporan mengenai koleksi yang benar seperti yang dibutuhkan”.....	27
Tabel 3.9 Respon pengguna mengenai pernyataan “Katalog pencarian koleksi dalam http://library.unej.ac.id memiliki informasi yang mudah dimengerti”.....	27
Tabel 3.10 Respon pengguna mengenai pernyataan “Katalog Pencarian dalam website http://library.unej.ac.id menampilkan informasi yang benar”.....	28
Tabel 3.11 Respon pengguna mengenai pernyataan “Jarang terjadi error pada katalog pencarian pada http://library.unej.ac.id ”.....	29
Tabel 3.12 Respon pengguna mengenai pernyataan “Katalog pencarian dalam http://library.unej.ac.id menjadi web terpercaya bagi pengguna”.....	30
Tabel 3.13 Respon pengguna mengenai pernyataan “Katalog pencarian dalam https://library.unej.ac.id menyediakan link yang sesuai dengan menu”.....	30
Tabel 3.14 Respon pengguna mengenai pernyataan “Informasi yang terdapat pada http://library.unej.ac.id dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya”.....	31
Tabel 3.15 Respon pengguna mengenai pernyataan “Pengaturan warna yang terdapat dalam fitur katalog yang ada pada website http://library.unej.ac.id menarik”.....	32
Tabel 3.16 Respon pengguna mengenai pernyataan “Website pencarian katalog http://library.unej.ac.id menyediakan hasil tanpa iklan”.....	32

Tabel 3.17 Respon pengguna mengenai pernyataan “Desain pada fitur katalog pencarian https://library.unej.ac.id memiliki desain yang mudah dipahami oleh pengguna”.....	33
Tabel 3.18 Respon pengguna mengenai pernyataan “Bentuk profil website katalog pada https://library.unej.ac.id mudah dikenali”.....	34
Tabel 3.19 Respon pengguna mengenai pernyataan “Pengguna mudah dalam mengoperasikan katalog pencarian pada https://library.unej.ac.id	34
Tabel 3.20 Respon pengguna mengenai pernyataan “Katalog pencarian pada https://library.unej.ac.id mudah diakses dimana saja”.....	35
Tabel 3.21 Respon pengguna mengenai pernyataan “Katalog pencarian pada http://library.unej.ac.id bisa diakses kapanpun”.....	36
Tabel 3.22 Respon pengguna mengenai pernyataan “Katalog pencarian pada https://library.unej.ac.id memberikan pemberitahuan saat terjadi kesalahan”.....	37
Tabel 3.23 Respon pengguna mengenai pernyataan “Informasi dan koleksi yang terdapat pada https://library.unej.ac.id dapat diunduh”.....	37
Tabel 3.24 Respon pengguna mengenai pernyataan “Informasi yang dibutuhkan cepat diperoleh melalui katalog pencarian pada https://library.unej.ac.id ”.....	38
Tabel 3.25 Respon pengguna mengenai pernyataan “Website katalog pencarian pada https://library.unej.ac.id menyediakan koleksi terbaru”.....	39
Tabel 3.26 Respon pengguna mengenai pernyataan “Website pencarian pada https://library.unej.ac.id memberikan informasi secara tepat waktu kepada pengguna”.....	40
Tabel 3.27 Respon pengguna mengenai pernyataan “Website pencarian katalog pada https://library.unej.ac.id/ cepat menjalankan perintah dan menampilkan hasil pencarian”.....	41
Tabel 3.28 Tabel Penilaian Kriteria.....	42
Tabel 3.29 Tabel Statistik Dimensi Isi (<i>Content</i>).....	42
Tabel 3.30 Tabel Statistik Dimensi Akurasi (<i>Accuracy</i>).....	44
Tabel 3.31 Tabel Statistik Dimensi Bentuk (<i>Format</i>).....	45
Tabel 3.32 Tabel Statistik Dimensi Kemudahan Penggunaan (<i>Ease of use</i>).....	46
Tabel 3.33 Tabel Statistik Dimensi Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>).....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka teori EUCS (End User Computing Satisfaction)	9
Gambar 2.1 Tampilan website OPAC library.unej.ac.id depan	17
Gambar 2.2 Tampilan Menu OPAC library.unej.ac.id	18
Gambar 2.3 Tampilan OPAC pada ketersediaan koleksi library.unej.ac.id	18
Gambar 2.4 Tampilan detail informasi koleksi OPAC library.unej.ac.id	19
Gambar 2.5 Tampilan advance search OPAC library.unej.ac.id	19