

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Institusi perpustakaan memerlukan alat pencarian informasi yang mampu menghantarkan pengguna kepada sumber informasi. Melihat pada institusi perpustakaan perguruan tinggi yang dimana perlu menyediakan akses yang lebih mudah ke sumber daya dan materi yang dibutuhkan. Dengan demikian tuntutan ini menjadi tantangan dalam pengelolaan instansi perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan penggunaannya dalam konteks ini adalah akademisi yang dinaungi oleh perguruan tinggi masing-masing. Perpustakaan perguruan tinggi lebih sering menjadi sumber pertama dalam memenuhi kebutuhan akademisnya. Perpustakaan dalam bidang akademik sekarang bersaing untuk dapat menarik minat dari pengguna seperti memberikan hak akses yang cepat, instan dan mulus ke sumber daya atau informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan penggunaannya yang telah tumbuh dengan pertumbuhan teknologi informasi yang cepat. Perpustakaan yang merambah kepada bidang akademik seperti institusi perpustakaan di perguruan tinggi perlu dikelola dengan ketepatan waktu dan akses yang mudah dalam menuju sumber informasi baik berupa koleksi elektronik maupun cetak. Perpustakaan akademik perlu memperhatikan dimana institusi perpustakaan merupakan aset yang berharga dalam menunjang aktivitas akademik yang berjalan pada perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi menghadapi tantangan untuk berkontribusi dalam pengajaran dan pendidikan, penelitian dan lain-lain dalam aktivitas akademisi didalamnya. Perpustakaan akademik pun memiliki kendala pula diantaranya seperti pada pengelolaan koleksi yang kurang teratur tentu saja akan menghambat akses pengguna yakni khususnya civitas akademika dalam mengakses asset-aset yang ada pada perpustakaan yakni adalah koleksi didalamnya.

Institusi perpustakaan tentunya perlu untuk melakukan pengolahan koleksi salah satunya yakni pemberlakuan katalogisasi pada tiap koleksi yang akan disajikan pada penggunaannya. Menurut Yulia (2009) Katalog yang tersedia dalam institusi perpustakaan disini merupakan suatu sarana dalam temu kembali informasi yang mana melihat dalam pencantuman suatu proses pengindeksan. Katalog yang ada dapat mendefinisikan secara ringkas mengenai bahan pustaka atau koleksi yang dicari. Selain itu dalam katalog juga memuat identitas dari suatu koleksi serta nomor panggil yang didesain oleh perpustakaan. Katalog dalam dunia perpustakaan termasuk dalam proses pengorganisasian bahan pustaka atau koleksi dan membuatnya mudah untuk ditemukan

kembali oleh pengguna atau pemustaka yang membutuhkan (F. Yusuhfin, 2007). Penggunaan katalog dalam institusi perpustakaan telah mengalami berbagai perubahan dari berupa fisik secara manual sampai menuju katalog yang terintegrasi dengan adanya teknologi informasi salah satu bentuknya yakni *online public access catalog* (OPAC).

OPAC atau *Online Public Access Catalogue* dalam Supriyanto (2008) OPAC yakni merupakan fitur yang disediakan dalam memfasilitasi pengguna web dalam mencari katalog suatu koleksi perpustakaan yang dapat diakses oleh publik. Definisi yang telah disebutkan menginterpretasi dimana OPAC disini merupakan katalog yang telah terkomputasi yang dapat diakses secara daring atau *online* dalam menelusuri sumber daya berupa koleksi yang terdapat dalam institusi perpustakaan. OPAC juga memudahkan pengguna mengetahui lokasi koleksi yang akan membantu pengguna dalam mengakses informasi. OPAC menjadi alat yang cocok dalam menunjukkan koleksi perpustakaan kepada pengguna untuk digunakan sebagai sumber daya yang spesifikasi kebutuhan akan informasi. Mampu menyeleksi sumberdaya secara efektif sering sekali digambarkan dalam hal yang rumit untuk disampaikan oleh pengguna kepada media temu kembali informasi seperti OPAC. Tantangan yang ada yakni dalam perpustakaan perguruan tinggi dalam menyediakan informasi yang benar dan sumber daya yang sesuai kebutuhan pengguna secara efektif dan efisien.

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki tantangan yang mana perlu berkontribusi dalam menawarkan akses yang instan dan mudah dipahami untuk menuju kepada sumber daya dan informasi agar tetap relevan dengan pertumbuhan teknologi saat ini. OPAC menjadikan sumber daya dan koleksi perpustakaan mudah ditemukan oleh pengguna, fitur dimana pengguna dapat menelusuri dan mencari katalog suatu koleksi dengan kemudahan yang ditawarkan. Tidak luput dari orientasi pengguna, kepuasan pengguna pun perlu dipertimbangkan dalam pengembangan OPAC melihat dari aspek-aspek yang berbeda. Seperti pendekatan melihat segi kualitas, kepuasan pengguna, dan lain sebagainya. Pengelolaan OPAC perlu memperhatikan juga evaluasi mengenai sistem yang ditawarkan agar tetap relevan ditawarkan pada pengguna. Misalkan saja pada isi yang ada pada penerapan sistem OPAC dalam perpustakaan apakah isi atau konten yang ada didalamnya lengkapkah informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Hal tersebut adalah beberapa contoh aspek yang menjadi tolak ukur kepuasan pengguna akan sebuah sistem yang dirumuskan oleh Doll & Torkzadeh (1988) dimana kepuasan pengguna dilihat salah satunya dari konten yang ada dalam suatu sistem. Pada studi kasus yang diambil yakni adalah kepuasan pengguna dalam pemanfaatan OPAC di perpustakaan perguruan tinggi.

Pemanfaatan OPAC sebagai alat temu kembali informasi telah diterapkan pada institusi perguruan tinggi tepatnya pada UPT Perpustakaan Universitas Jember. OPAC yang disediakan oleh Universitas Jember dapat diakses dalam link <https://library.unej.ac.id/>. Dalam studinya Ashari (2019) Universitas Jember mengembangkan OPAC nya menggunakan sistem informasi berupa *Senayan Library Management System (SLiMS)*. SLiMS disini merupakan sistem informasi yang dikhususkan pada pengelolaan manajemen perpustakaan berupa website sebagai sarana temu kembali informasi. Mengingat dengan sifat SLiMS yang *open source* memungkinkan penggunaanya untuk dapat mengembangkan sendiri pengelolaan OPAC yang akan diterapkan menyesuaikan dengan kebutuhan institusi perpustakaan yang menaungi. UPT Perpustakaan UNEJ menggunakan SLiMS dalam mengelola OPAC dimulai pada tahun 2015 yang tetap dikembangkan. Melihat adanya penerapan OPAC yang menggunakan SLiMS ini berjalan, perlu menelaah sejauh mana kepuasan pengguna yang telah diberikan kepada pengguna. Pengukuran dilakukan mengingat belum diketahui sejauh mana kepuasan pengguna sistem OPAC dalam melakukan temu kembali informasi. Namun bagaimana jika informasi yang diharapkan oleh pengguna mendapati ketidak sesuaian antara ekspektasi dan realita yang diterima. Bagaimanakah kepuasan yang akan diterima oleh pengguna, sejauh ini masalah pokok yang terlihat dalam pemanfaatan OPAC yang terjadi pada library.unej.ac.id yakni dimana keberadaan koleksi riil yang terkadang sulit ditemukan oleh mahasiswa, serta permasalahan dimana kepenulisan beberapa koleksi yang dirasa kurang sesuai sebagaimana koleksi tersebut ditulis, lalu beberapa koleksi yang terduplikat dalam OPAC yang dirasa membingungkan pengguna, dan lain-lain. Akumulasi masalah yang ditunjukkan ini juga ditemukan dari penelitian yang dilakukan oleh Narmaini Dalimuthe, dan Cici Ismiati (2016) yang berjudul *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Access Catalog (OPAC) dengan Metode EUCS* yang menelaah dimana mendapati permasalahan yang terjadi dari pemanfaatan OPAC pada Perpustakaan UIN Suska Riau yakni seperti ketidak cocokan antara informasi koleksi yang ada di OPAC dengan keberadaan koleksi riil yang ada pada rak buku. Hal ini tentunya menjadi keterbalikan antara ekspektasi dan realita yang dirasakan oleh pengguna atau pemustaka.

Kepuasan pengguna disini merupakan suatu perbandingan yang melihat dari ekpektasi atau harapan dengan realita yang dihadapkan pada pengguna . Kepuasan pengguna perlu diperhatikan dalam pengelolaan sistem informasi (Darwi & Efrizon, 2019). Pengukuran kepuasan pengguna dapat menjadi evaluasi dalam melihat feedback atau umpan balik untuk menjadi acuan dalam melihat orientasi pengguna dalam

mengembangkan suatu sistem, khususnya melihat dari obyek yang diambil adalah OPAC untuk melihat kelebihan serta kekurangan sistem yang diterapkan pada perpustakaan perguruan tinggi. Hal ini menarik dikaji mengingat penerapan teknologi informasi perlu melihat dari sisi yang berbeda seperti menelaah pengguna, institusi yang menggunakan maupun perilaku oleh pengguna. Didasari apakah pengguna dapat menggunakan teknologi, Melihat bagaimanakah respon pengguna mengenai teknologi yang digunakan, lalu bagaimana tingkat kepuasan dalam menggunakan teknologi tersebut.

Melihat dari permasalahan yang dianalisis penelitian bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna OPAC. Maka perlu metode yang cocok dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu sistem. Maka pengukuran kepuasan pengguna akan diurai menggunakan metode EUCS atau End-User Computing Satisfaction yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988). Dalam mengukur kepuasan pengguna diukur dengan beberapa dimensi yang merepresentasikan kepuasan pengguna terkait dengan obyek yang akan diteliti yakni adalah sistem OPAC pada UPT Perpustakaan UNEJ. Dalam beberapa studi seperti yang dilakukan dalam menghitung kepuasan pengguna *online catalog* tepatnya di Universitas Kristen Petra oleh Jati (2020) dimana ada beberapa paparan penilaian yang menentukan kepuasan pengguna. Dipaparkan dalam penelitiannya membuahakan temuan kepuasan pengguna pada setiap dimensi sebagai berikut:

Isi atau konten dalam sistem OPAC artinya isi informasi yang diberikan oleh sistem tepat dan memenuhi kebutuhan pengguna, dimana isi dari dimensi content melihat aspek seperti kelengkapan isi yang ada pada sistem OPAC sesuai dengan kebutuhan pengguna, lalu tersedianya fitur yang dapat mendukung pemanfaatan sistem. Temuan memeperlihatkan dimana sebanya presentase rata-rata 85,32% secara item keseluruhan memiliki kategori tinggi dalam indikator berupa konten. Akan tetapi ada beberapa pengguna mengalami yang mana pelaporan yang ada pada *online catalog* tidak tepat antara nomor inventaris buku dengan letak buku yang ada pada rak.

Yang kedua, adalah mengenai keakuratan informasi yang terdapat pada sistem OPAC, melihat seberapa sering sistem memberikan hasil berupa data yang diberikan apakah sering memberikan data yang salah atau tepat. Dalam dimensi akurasi rata-rata yang diukur dengan presentase 86,52% yang mana merupakan kategori tinggi dalam tingkat kepuasannya.

Ketiga, adalah format, artinya mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan yang memudahkan contohnya saja pada penempatan tampilan pada OPAC seperti *user*

interface yang ditawarkan dari segi visual untuk dapat menarik minat penggunanya. Pada segi dimensi format atau tampilan mendapat presentase sebesar 84,95% dengan tingkat kepuasan yang tergolong tinggi. Permasalahan yang ada dari beberapa responden yakni banyaknya menu yang ada sehingga perlu melihat lebih terperinci sub menu yang ada dalam tampilan yang dirasa perlu disederhanakan dan harapan dari pemustaka yakni adalah menambah fitur untuk dapat melakukan filter atau penyaringan terhadap genre yang dicari.

Keempat, yakni dimensi *timeliness*, mengukur dari sisi ketepatan waktu OPAC dalam melakukan temu kembali informasi. Melihat dari temuan penelitian yang dilakukan mendapati dimana dimensi ketepatan waktu memiliki presentase sejumlah 86,1 % yang tergolong pada tingkat kepuasan yang tinggi. Dalam penelitian yang dilakukan ada beberapa pengguna yang kurang puas mengenai lambatnya hasil yang ditampilkan dalam online katalog sehingga pengguna perlu mencari sumber lain dan bahkan ada yang menunggu.

Yang terakhir, yakni dimensi “*ease of use*”, dimana mengukur kepuasan pengguna dari segi kemudahan pengguna untuk dapat mengoperasikan sistem contohnya pada saat memasukkan *query* atau kata kunci dalam mencari suatu koleksi pada OPAC lalu apakah penggunaan filter dalam pencarian akan memudahkan penggunaan dari sistem OPAC hal seperti ini lah yang ditelaah dalam dimensi *ease of use*. *Ease of Use* mendapatkan presentasi nilai sebesar 87,56% yang dikategorikan tinggi dalam tingkat kepuasannya. Namun perolehan item ke 5 yakni hanya sebesar 77,8% yakni mengenai apakah koleksi dapat *download*. Hal ini lah yang membuat pengguna merasa tidak nyaman karena tidak dapat melakukan unduhan *full text*.

Studi selanjutnya yakni berasal dari penelitian yang berjudul “*Evaluasi Tingkat Kepuasan Layanan Pengguna Sistem OPAC UMRI Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*” (Mitari, 2019) yang berisikan beberapa temuan tiap variable, dimulai dari variable isi mendapatkan hasil jawaban responden sebesar 76,78% dimana indikator angka ini menunjukkan bahwa pengguna puas akan konten isi dalam OPAC Universitas Muhammadiyah Riau. Lalu pada variable Akurasi mendapat presentase sebesar 65,68% dimana pengguna masuk kedalam kategori puas akan keakuratan dari OPAC Universitas Muhammadiyah Riau. Pada variable *Ease of use* atau kemudahan penggunaan menunjukkan presentase 76,53% yang mengindikasikan dimana pengguna puas akan kemudahan penggunaan dari OPAC Muhammadiyah Riau. Selanjutnya yakni variable Format menunjukkan jawaban berpresentase sebesar 82,31% dimana pengguna puas akan tampilan dari OPAC Universitas Muhammadiyah Riau. Yang

terakhir yakni dimensi ketepatan waktu atau *Timeliness* dengan presentase sejumlah 85,71% dimana pengguna puas akan ketepatan waktu dari OPAC. Lalu berdasarkan pengujian penelitian tersebut diungkapkan dimana hanya beberapa variable yang memiliki pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pengguna yakni variable isi dan variable format akan tetapi seluruh variable yang ada seperti isi, keakuratan, kemudahan penggunaan, tampilan dan ketepatan waktu secara keseluruhan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna OPAC.

Melihat dari studi terdahulu yang pernah dilakukan ini peneliti mendapatkan masukan dalam mengukur parameter dan juga metode untuk dapat dilakukan ke penelitian mengenai obyek OPAC milik UPT Perpustakaan Universitas Jember. Diharapkan penelitian dapat menjadi tolak ukur untuk pengembangan situs web OPAC untuk kedepannya bagi institusi agar lebih dapat menjangkau penggunaanya.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna OPAC pada UPT Perpustakaan Universitas Jember menggunakan metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna OPAC UPT Perpustakaan Universitas Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis gambaran kepuasan pengguna pada tiap variabel EUCS pada OPAC UPT Perpustakaan Universitas Jember
2. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna OPAC di UPT Perpustakaan Universitas Jember

1.4 Manfaat Penelitian

1. Dapat mengukur sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan OPAC yang ada pada UPT Perpustakaan Universitas Jember
2. Menjadi tolak ukur dan umpan balik kepada pengelola OPAC Universitas Jember dalam melakukan pengembangan sistem.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Online Public Access Catalogue (OPAC)

Pemanfaatan komputer sudah dibidang melalui sejarah yang panjang dan cukup lama, di negara-negara maju sudah dimulai semenjak 1960 dan di negara berkembang sudah sejak 1980 yang mana kemajuan ini tergantung pada kepada kondisi tiap negara. Fenomena komputerisasi ini dalam penyediaan katalog dimulai dari adanya kartu yang terbuat dari kertas beralih menuju ke tampilan menggunakan layar yang dimana disajikan beragam menu dan adanya tampilan informasi. Fasilitas ini disebut *online public access catalog* yang mana *online* dimaksudkan dimana manusia dan sumber informasi dihubungkan dan dipersatukan oleh adanya perangkat lain secara nir-kabel atau yang biasa disebut *wireless*. Sedangkan *public* menggambarkan fasilitas dapat digunakan secara khalayak ramai atau umum. Kata *access* mengarahkan pada artian situasi dimana tanpa adanya antrian dalam artian dapat digunakan khalayak ramai tanpa adanya antrian. *Catalog* menunjukan fasilitas yang ditawarkan yakni katalog. (P.L Pendit, 2010). OPAC merupakan katalog yang digunakan oleh perpustakaan menggunakan media internet melalui *world wide web (www)*. Pengguna dapat mencari sumber daya dan informasi yang dibutuhkan dengan menghubungkan ke website OPAC berupa URL atau *uniform resource locator* dimanapun pengguna berada dan dapat diakses kapan saja tanpa ada halangan ruang dan waktu (Ramesh Babu & O'Brien, 2000). Penerapan OPAC tentunya memfasilitasi penggunaannya melalui media website dalam mencari katalog dari koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan dan dapat diakses oleh khalayak umum yang dapat dilakukan pencarian dari kata kunci pengarang, nomer klasifikasi, subyek, judul (Supriyanto, 2008). OPAC berfungsi dalam penelusuran informasi yang bersifat interaktif, sebagai temu kembali informasi dan sebagai penunjang pengambilan keputusan, tanpa adanya batasan dalam data dan informasi nya yang dapat di temukan, diakses, didistribusikan. Substansi utama dalam penerapan OPAC yakni membuat sumber daya dan informasi pada instansi perpustakaan agar mudah ditemukan dan dapat diminta oleh pengguna. Fitur terpenting yang perlu ada dalam OPAC yakni antara lain sebagai berikut (BR Babu, 2000) :

1. Web OPAC dapat melakukan pencarian terpisah baik dari penulis, kata kunci, judul, atau tahun
2. Web OPAC dapat diakses melalui internet
3. Web OPAC menampilkan bibliografi dengan informasi komprehensif sesuai dengan cetakan fisik dari suatu informasi
4. Web OPAC memiliki GUI (Graphical User Interface) atau komponen visual interaktif yang menyediakan ikon, menu, dan penunjuk navigasi
5. Web OPAC memiliki link atau URL untuk teks lengkap pada saat menyajikan informasi

6. Web OPAC dapat kompatibel kepada semua informasi elektronik yang diakses lewat antarmuka yang ditampilkan
7. Web OPAC mengarah pada pencarian dan karakteristik tampilan yang berkaitan dengan search engine (google, yandex, dll)
8. Karakteristik web OPAC sebagai tempat penyimpanan seluruh bibliografi dan database dari keseluruhan koleksi. Web OPAC dapat membantu navigasi untuk menemukan bahan koleksi secara bibliografis.

Pengguna dapat mencari koleksi dan katalog, juga dapat memanfaatkan dokumen yang dapat diakses dan pengguna dapat membatasi pencarian dengan subyek tertentu yang pengguna cari. OPAC bisa dibilang berpusat pada pengguna, dimana dalam menyediakan konten melakukan kolaborasi serta interaksi dengan layanan komunikasi dan infrastruktur dalam pembentukan dan pemanfaatan konten yang ada untuk mengembangkan OPAC lebih jauh (Gavrilis, 2008), selain itu OPAC menyediakan fitur-fitur dalam penggunaannya seperti membuat anotasi, *taging* atau menandai, mengutip atau mensitasi dan meninjau koleksi yang sejenis. Model yang diusulkan untuk kepuasan pengguna OPAC dalam penelitian yakni menggunakan EUCS.

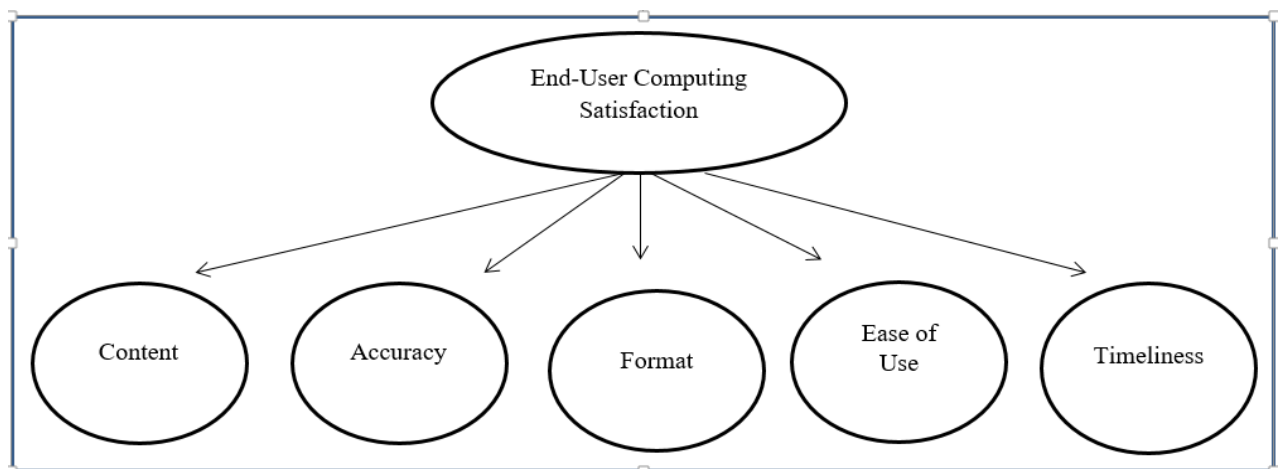
1.5.2 End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Konsep *End-User Computing Satisfaction* atau EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) yang mana melakukan pengukuran dari tindakan afektif individu secara langsung mengenai suatu sistem informasi, metode ini mengukur kepuasan pengguna dengan melihat dari 5 dimensi yakni:

- Isi (Content)
Kepuasan pengguna diukur dari dimensi isi yang melihat seberapa jauh kelengkapan isi dan modul dari suatu sistem (Doll & Torkzadeh, 1988). Dimensi isi memasukkan fungsi yang berkenaan dengan kelengkapan suatu sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna akan sumber daya yang diperlukan dalam mendukung proses temu kembali informasi pada OPAC.
- Keakuratan (Accuracy)
Dimensi keakuratan mengukur sejauh mana sistem informasi menerima permintaan dari pengguna dengan ketepatan output dalam bentuk informasi (Doll & Torkzadeh, 1988) dimana ketepatan sebuah sistem informasi diperhitungkan dalam mengukur kepuasan pengguna yang akurat sumber daya dan informasi sebagai output yang akan diterima oleh pengguna.
- Bentuk (*Format*)

Format disini mengukur kepuasan pengguna dari segi tampilan suatu sistem informasi (Doll & Torkzadeh, 1988) jadi dalam dimensi ini akan meninjau bagaimana sistem informasi dari tampilan seperti *user interface* dari OPAC, estetika serta tampilan visual yang ditampilkan dalam suatu sistem.

- Kemudahan dalam penggunaan (Ease of Use)
Dimensi ini engacu pada kemudahan pengguna dalam mengoperasikan suatu sistem (Doll & Torkzadeh, 1988) dalam studi kasus OPAC, misalkan saja melihat pada bagaimana pengguna dapat mengerti proses pemasukan data contohnya kata kunci yang akan mereka cari
- Ketepatan Waktu (Timeliness)
Dimensi *Timeliness* mengukur seberapa jauh kepuasan pengguna menimbang dari ketepatan waktu yang dapat dilakukan sebuah sistem dalam menyiapkan suatu data dan informasi (Doll & Torkzadeh, 1988) dimensi ini akan mengukur dimana ketepatan sistem dapat melakukan panggilan atau *recall* pada sumber daya dan informasi. Lalu melihat bagaimana sistem dapat mencapai ketepatan waktu untuk menyediakan kebutuhan pengguna dalam menyelesaikan suatu *task*.



Tabel 1.1 Kerangka teori EUCS

EUCS mengevaluasi penilaian holistik dari pengguna berdasarkan pada pengalaman penggunaan sistem informasi. EUCS diidentifikasi sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna yang langsung berinteraksi dengan obyek sistem informasi. Alasan penting peneliti menggunakan EUCS untuk menilai sistem

informasi sebagai fleksibilitas dalam mengukur efektivitas. Meski banyak instrumen serupa dikembangkan, sayangnya, banyak dari instrumen tersebut yang mengalami tantangan validitas dan reliabilitasnya. Instrumen menilai sistem informasi dari lima faktor, yaitu isi, akurasi, format informasi, kemudahan penggunaan dan waktu. Setiap faktor memiliki dua atau empat item. Validitas dan reliabilitas EUCS telah dibuktikan secara luas (Zainal & Hussin, 2013). Pengukuran konstruk instrumen dibagi menjadi Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem. Dalam kelompok Kualitas Informasi adalah dimensi Isi (*Content*), dan Akurasi (*Accuracy*) sedangkan dalam garis besar Kualitas Sistem ada beberapa dimensi yakni (*Format*), Kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), dan Aktualitas (*Timeliness*).

1.6 Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan suatu definisi dalam bentuk yang abstrak yang bisa dikatakan menunjukkan secara tepat apa yang kita maksudkan bila kita menggunakan istilah tertentu (Priyono, 2008). Melihat dari pendapat ini maka perlu adanya pemaparan definisi konseptual yang berlaku pada tiap variable yang ada pada End-User Computing Satisfaction yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988)

- **Content**
Dimensi isi ditunjukan untuk menjadi parameter dalam mengukur tingkat ketepatan sistem untuk memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Arti dari statement ini adalah bagaimana sistem dapat memberikan sumber daya informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna
- **Kepuasan Pengguna**
Variable kepuasan pengguna merepresentasikan semua keadaan yang menjadi pengalaman dari pengguna berdasar pada perbandingan ekpektasi dan realita yang diperoleh dalam suatu sistem informasi.
- **Accuracy**
Dimensi akurasi mengukur parameter dari akurasi data yang diberikan sistem pada saat menerima input dari pengguna. Akurasi melihat dari seberapa banyak kesalahan yang diberikan pada *output* dari sistem informasi.
- **Format**
Format yakni didefinisikan sebagai dimensi yang melihat tolak ukur dari desain antar muka atau *user interface*, visual dari sistem informasi yang bersangkutan.

Artinya pengukuran dilakukan melihat dari aspek estetika dan tampilan visual dari sistem informasi.

- Ease of Use

Dimensi *Ease of Use* didefinisikan sebagai tolak ukur yang menjadi parameter dalam kemudahan penggunaan sistem informasi. Dimensi ini menyorot bagaimana cara pengguna mengoperasikan sistem informasi.

- Timeliness

Timeliness atau aktualisasi didefinisikan sebagai tolak ukur dengan kesesuaian waktu yang dibutuhkan oleh pengguna. Artinya aspek aktualisasi dimana pengguna tidak menunggu dalam waktu yang lama untuk mendapatkan sumber daya informasi dari sistem.

1.7 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah gambaran teliti mengenai prosedur yang diperlukan untuk memasukkan unit-unit analisis ke dalam kategori-kategori tertentu dari tiap variable (Priyono, 2008)

Tabel 1.1

Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Item	Sumber
<i>Content</i>	Dimensi isi ditunjukkan untuk menjadi parameter dalam mengukur tingkat ketepatan sistem untuk memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna	X1.1. Isi fitur OPAC sesuai kebutuhan X1.2. OPAC menyediakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan X1.3 Informasi OPAC sudah lengkap X1.4 OPAC memberikan laporan yang benar seperti yang dibutuhkan X1.5 OPAC memiliki informasi yang mudah dimengerti	(Jati & Martutik,2020) , (Doll & Torkzadeh, 1988)
<i>Accuracy</i>	Dimensi akurasi mengukur parameter dari akurasi data yang	X2.1 OPAC menampilkan informasi yang benar	(Jati & Martutik,2020) , (Doll & Torkzadeh, 1988)

	diberikan sistem pada saat menerima input dari pengguna.	X2.2 Jarang terjadi <i>error</i> pada OPAC X2.3 OPAC menjadi web terpercaya bagi pengguna X2.4 OPAC menyediakan link yang sesuai dengan menu X2.5 Informasi dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya	
<i>Format</i>	Format yakni didefinisikan sebagai dimensi yang melihat tolak ukur dari desain antar muka atau <i>user interface</i> , visual dari sistem informasi yang bersangkutan.	X3.1 Pengaturan warna yang menarik X3.2 website OPAC menyediakan hasil tanpa iklan X3.3 Memiliki desain tampilan yang mudah dipahami X3.4 Bentuk profil OPAC mudah dikenali	(Jati & Martutik,2020) , (Doll & Torkzadeh, 1988)
<i>Ease of Use</i>	Dimensi <i>Ease of Use</i> didefinisikan sebagai tolak ukur yang menjadi parameter dalam kemudahan penggunaan sistem informasi.	X4.1 OPAC mudah dalam pengeoprasian X4.2 OPAC mudah diakses dimana saja X4.3 OPAC bisa diakses kapanpun X4.4 OPAC memberikan pemberitahuan saat terjadi kesalahan X4.5 Informasi dan koleksi dapat diunduh	(Jati & Martutik,2020) , (Doll & Torkzadeh, 1988)
<i>Timeliness</i>	Timeliness atau aktualisasi didefinisikan sebagai tolak ukur dengan kesesuaian waktu yang dibutuhkan oleh pengguna	X5.1 Informasi yang dibutuhkan cepat diperoleh melalui OPAC X5.2 OPAC menyediakan koleksi terbaru	(Jati & Martutik,2020) , (Doll & Torkzadeh, 1988)

		X5.3 OPAC memberikan informasi secara tepat waktu kepada pengguna X5.4 OPAC cepat menjalankan perintah dan menampilkan hasil pencarian	
--	--	---	--

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang dan dilakukan pendekatan kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif dimaksudkan memberikan gambaran yang detail mengenai suatu gejala atau fenomena (Priyono, 2008). Penelitian ini mengurai tentang kepuasan pengguna OPAC di instansi UPT Prpustakaan Universitas Jember dengan menggunakan model evaluasi kepuasan pengguna EUCS yang dikembangkan oleh (Doll & Torkzadeh, 1988) penelitian akan mengurai kepuasan pengguna OPAC melalui 5 dimensi yang terbagi dari *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timeliness*. Dimensi yang dipaparkan dalam penelitian ini akan diukur tingkatannya masing-masing yang nantinya akan mengerucut pada pemaparan pada tingkat “kepuasan pengguna” yang merupakan output atau hasil penelitian yang akan ditunjukkan dengan mengkalkulasi keseluruhan dimensi yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

1.9 Lokasi Penelitian

Penelitian mengambil tepatnya pada institusi perguruan tinggi tepatnya di Universitas Negeri Jember, OPAC yang akan diteliti dikembangkan di institusi UPT Perpustakaan Universitas Jember karena latar dari pengembangan sistem temu kembali informasi ini berada di Universitas Jember maka peneliti mengambil tempat dari pengelola OPAC tersebut. Letak Universitas Negeri Jember yakni beralamat di Jalan Kalimantan no.37 Jember, Jawa Timur.

1.10 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan gejala atau satuan yang ingin diteliti (Priyono, 2008). Populasi penelitian yang diambil yakni adalah civitas akademika Universitas Jember yang merupakan mahasiswa aktif yang masih menjalankan studinya. Populasi mengambil dari mahasiswa instansi terkait, mengingat dengan kebijakan dari instansi

menjadikan mayoritas pengguna yang diperbolehkan mengakses informasi di UPT Perpustakaan Universitas Jember adalah Mahasiswa Universitas Jember. Diketahui rata-rata kunjungan yang terdata pada tahun 2020 yakni 16.824 pengunjung terhitung dalam perbulan.

1.11 Sampel Penelitian

Sampel penelitian menggunakan sifat non probability sampling dengan teknik penarikan sampel *purposive sampling*. Pemberlakuan *purposive sampling* dapat dipilih karena responden tepat dengan kriteria dan dianggap ahli seperti yang ditargetkan oleh peneliti (Priyono, 2008). Cara *purposive sampling* dilakukan mengingat dengan jumlah keseluruhan dari mahasiswa Universitas Jember jumlah nya belum tentu keseluruhannya pernah mengakses OPAC atau tidak sesuai dengan kriteria responden yang diterapkan yakni merupakan mahasiswa aktif yang pernah mengakses OPAC Universitas Jember pada laman <https://library.unej.ac.id/>. Populasi yang telah diketahui selanjutnya diambil sampel melalui rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Rumus ini menggunakan batas toleransi kesalahan sekitar 10% yang sehingga jumlah sampel yang diambil menurut rumus slovin yakni berjumlah :

$$n = \frac{16824}{1 + 16824 \cdot (0,01)} = 99,40$$

Melihat dari hasil perhitungan maka dibulatkan menjadi 100 responden.

1.12 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang berasal dari hasil kuesioner yang berisikan serangkaian pertanyaan secara sistematis dan data hasil kuesioner bersifat primer dengan melakukan persebaran kuesioner kepada sampel yang telah diambil secara *purposive sampling*. Wawancara juga dilakukan untuk mengembangkan detail lebih lanjut mengenai penelitian yang dijalankan dengan menjelaskan permasalahan penelitian pada tiap variabel yang diambil akan terurai hasil penelitian yang akan dipaparkan. Analisis juga dilakukan dengan studi kepustakaan yang mengembangkan temuan dengan literature yang relevan dengan obyek yang diteliti.

1.13 Teknik Pengolahan Data

1. Editing

Pengeditan atau editing adalah koreksi data yang telah dikumpulkan dari hasil menyebarkan kuesioner. Editing dilakukan pada data mentah yang tidak memenuhi syarat atau tidak sesuai dalam memenuhi kebutuhan penelitian. Kekurangan yang ada dapat diatasi dengan melakukan penyisipan data dan dapat menghilangkan data yang tidak masuk dalam syarat dalam masuk data penelitian agar tidak dianalisis.

2. Coding

Data *coding* merupakan proses dilakukannya penyusunan secara sistematis data awal yang ada pada kuesioner menjadi bentuk yang lebih mudah dibaca oleh pengolah data (Priyono, 2008). Pada tahap ini kuesioner akan melakukan penyusunan kembali untuk mempermudah dalam pengelolaan data atau transformasi data penelitian agar lebih mudah dipahami. Hal ini bertujuan untuk mempermudah proses penginputan data sebelum perhitungan.

3. Tabulasi

Tabulasi merupakan proses penempatan data dalam bentuk tabel yang akan mengkategorikan data sesuai apa yang akan dilakukan analisis. Data yang ada pada tabel perlu mempertimbangkan untuk meringkas semua data yang akan di analisis. Alat yang digunakan pada saat proses tabulasi ini menggunakan perangkat lunak SPSS 21 dengan memasukkan data yang telah terkumpul kedalam tabel yang disiapkan.

1.14 Skala Pengukuran Data

Skala yang dipakai dalam penelitian yakni menggunakan skala Likert. Data yang tercantum akan dilakukan dengan pengukuran kepada indikator-indikator pada tiap variabelnya dengan instrument kuesioner sebagai berikut:

- a. SS = Sangat Setuju diberikan skor sejumlah 4
- b. S = Setuju diberikan skor sejumlah 3
- c. TS = Tidak Setuju diberikan skor sejumlah 2
- d. STS = Sangat Tidak Setuju diberikan skor sejumlah 1

Rentang data terakhir yang didapat adalah menentukan berdasarkan skor dan presentase dari sebuah indikator diperlukan rumus penentuan interval kelas sebagai berikut”

$$\frac{\text{Skor Tertinggi}}{\text{Banyak Bilangan}} = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

- a. 3,28 – 4,00 (Sangat Tinggi)
- b. 2,52 – 3,27 (Tinggi)
- c. 1,76 – 2,51 (Rendah)
- d. 1,00 – 1,75 (Sangat Rendah)

Kriterium ditentukan untuk melihat tingkat pada tiap dimensi yang didapat dari melihat *mean* dari hasil perhitungan. Hasil perhitungan *mean* nanti akan dapat melihat di kriteria mana tiap dimensi yang dicari baik itu sangat tinggi, tinggi, rendah atau sangat rendah memperhitungkan dari decimal yang didapat sesuai dari keseluruhan respon pernyataan.