

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Sistem Informasi Perpustakaan

2.1.1. Pengertian Sistem Informasi

Tercapainya tujuan suatu organisasi atau lembaga merupakan keberhasilan suatu lembaga itu sendiri, terutama organisasi ataupun lembaga yang bergerak dibidang jasa. Untuk mencapai suatu tujuan pihak lembaga akan mengupayakan apa saja untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau pengguna. Salah satu upaya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu dengan memberi kemudahan melalui teknologi informasi yang dinilai dapat mempermudah akses pelanggan, seperti sistem informasi yang diperuntukan untuk melayani pelanggan. Menurut Hutahaean (2015, hlm.13) Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar dengan laporan- laporan yang dibutuhkan. O'Brian (dalam Yakub, 2012, hlm.17) menyebutkan bahwa:

“Sistem Informasi (*information system*) merupakan kombinasi teratur dari orang- orang, perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan mengubah dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi”

Sedangkan menurut Mulyanto (2009, hlm.29) sistem informasi merupakan suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi, dan prosedur kerja yang memproses, penyimpanan, menganalisis dan menyebarkan informasi untuk mencapai suatu tujuan. Dari ketiga pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan suatu sistem yang di bangun untuk membantu kegiatan pada organisasi untuk mencapai suatu tujuan dan memenuhi kebutuhan akan informasi yang telah disebarluaskan.

Suatu sistem informasi pada dasarnya dibangun agar kegiatan pada suatu organisasi berjalan dengan efektif dan efisien. Untuk dapat dikatakan suatu sistem informasi tentu saja didalamnya terdapat suatu unsur yang menunjang. Hal tersebut akan membantu efektifitas dan efisiensi suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran.

2.1.2. Komponen Sistem Informasi

Berdirinya suatu sistem informasi tidak lepas dengan komponen sistem informasi itu sendiri. Mulyanto (2009) mengemukakan bahwa sistem informasi terdiri dari lima sumber daya yang dikenal sebagai komponen sistem informasi. Kelima sumber daya tersebut adalah manusia, *hardware*, *software*, data dan jaringan. Berikut penjelasan dari kelima komponen tersebut:

1. Sumber Daya Manusia

Manusia pada komponen sistem informasi memiliki peranan yang sangat penting yaitu untuk mengoperasikan sistem informasi. Sumber daya manusia dibagi menjadi dua, yaitu pengguna akhir dan pakar sistem informasi. Pengguna akhir merupakan orang yang memanfaatkan informasi yang dihasilkan sistem informasi, seperti teknisi, pelanggan, pemasok, teknisi, mahasiswa, dosen dan orang-orang yang berkepentingan dengan informasi dari sistem informasi tersebut. Sedangkan Pakar sistem informasi yaitu orang yang mengembangkan dan mengoperasikan sistem informasi, misalnya sistem analisis, pengembang, operator sistem dan staf administrasi lainnya.

2. Sumber Daya *Hardware*

Semua peralatan yang digunakan dalam pemrosesan informasi. Sumber daya *hardware* tidak hanya sebatas komputer, melainkan semua media data seperti lembaran kertas dan disk magnetic atau optikal.

3. Sumber Daya *Software*

Sumber daya *software* adalah semua rangkaian (instruksi) yang digunakan untuk memproses informasi. Pada sumber daya *software* tidak hanya berupa program, tetapi ada juga prosedur di dalamnya. Program merupakan kumpulan dari instruksi untuk memproses informasi. Sedangkan prosedur adalah kumpulan aturan yang digunakan untuk mewujudkan memproses informasi dan mengoperasikan perintah bagi orang-orang yang akan menggunakan informasi.

4. Sumber Daya Data

Sumber daya data tidak hanya bahan baku untuk masukan sebuah sistem informasi, sumber daya data juga sebagai dasar membentuk sumber daya organisasi. Data dapat berbentuk teks, gambar, *audio*, maupun *video*.

5. Sumber Daya Jaringan

Sumber daya jaringan merupakan media komunikasi yang menghubungkan komputer, pemroses komunikasi dan peralatan lainnya, serta dikendalikan melalui *software* komunikasi. Sumber daya jaringan diantaranya seperti kabel, satelit, seluler dan dukungan jaringan modem, *software* pengendali, serta proses antar jaringan.

Kelima Komponen sistem informasi tersebut digunakan oleh sistem informasi untuk menjalankan aktivitas *input*, pemrosesan, *output*, penyimpanan dan pengendalian yang mengubah sumber daya data menjadi produk informasi.

Aktivitas pada sistem informasi menurut Mulyanto (2009, hlm.35), sebagai berikut:

1. Aktivitas masukan (*input*), berbentuk entri data seperti pencatatan dan pengeditan.
2. Aktivitas pemrosesan, sistem informasi melakukan pengolahan data untuk menghasilkan produk informasi yang berguna.
3. Aktivitas keluaran (*output*), berupa informasi, laporan, berkas, gambar, audio ataupun video yang selanjutnya dikirim melalui media seperti jaringan telekomunikasi.
4. Aktivitas penyimpanan, sistem informasi menyimpan data dan informasi secara teratur untuk digunakan kembali serta mengamankan data dan informasi tersebut.
5. Aktivitas pengendali, adanya pengawasan pada sistem informasi apakah telah memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga perlu dilakukan pengendalian umpan balik, baik umpan balik negatif maupun positif.

2.1.3. Sistem Informasi Perpustakaan

Suatu sistem administrasi pengelolaan di perpustakaan disebut dengan sistem informasi perpustakaan. Menurut Beiling (dalam Renatha, dkk., 2015) sistem informasi perpustakaan adalah suatu sistem didalam organisasi pelayanan public yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi peminjaman, pengembalian dan perpanjangan masa pinjam buku, dan pembuatan laporan harian, bulanan ataupun tahunan guna mendukung operasi bersifat manajerial dan kegiatan dari suatu

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

organisasi. Sedangkan menurut Aryanto, A.& Irianto, T. (2013) Sistem informasi perpustakaan adalah suatu perangkat yang digunakan dalam pengelolaan perpustakaan yang bertujuan untuk membantu administrasi perpustakaan. Berdasarkan pemaparan keduanya, sistem informasi perpustakaan merupakan rangkaran komponen sistem baik mesin atau manusia yang disusun, dirancang untuk memproses data agar tersaji dalam mendukung fungsi operasional perpustakaan dalam setiap kegiatan di perpustakaan. Beberapa sistem informasi yang beredar di Indonesia dan telah banyak digunakan, diantaranya seperti *Ganesa Digital Library (GDL)*, *Athenaeum light*, *Senayan Library Management System (SLiMS)*, *Integrated Library System Lite (INLISLite)* dan sistem informasi lainnya yang dikembangkan. Setiap sistem informasi memiliki atau fitur yang disediakan berdasarkan fungsi- fungsi yang bermanfaat, seperti pada salah satu sistem informasi perpustakaan yaitu pada INLISLite diantaranya *Back Office*, *Baca ditempat*, *Buku Tamu*, *Keanggotaan Online*, *Layanan Koleksi Digital*, *OPAC*, *Pendaftaran Anggota Statistik Survey*. Sedangkan, pada SLiMS diantaranya *Shortcut*, *Dashboard*, *OPAC*, *Circulation*, *Membership*, *Master File*, *Stock Opname*, *Stock Take*, *System*, *Reporting*, *Serial Control*, dan *Logout*. Tentunya setiap sistem informasi perpustakaan memiliki yang beragam dan fungsi yang berbeda.

2.2. Online Public Access Catalogue (OPAC)

2.2.1. Pengertian OPAC

Adanya suatu teknologi informasi di perpustakaan telah terjadi perubahan pada sebagian unsur di perpustakaan, salah satunya perkembangan katalog konvensional ke arah katalog online. Tentu saja keberadaan katalog online berawal dari adanya katalog konvensional. Katalog Perpustakaan merupakan daftar bahan pustaka baik berupa buku maupun non-buku yang dimiliki serta tersimpan pada suatu atau sekelompok perpustakaan. Adanya Katalog perpustakaan yaitu sebagai daftar inventaris bahan pustaka dari perpustakaan dan juga berfungsi sebagai sarana temu balik bahan pustaka.

Pendit, Putu L. (2009) mengemukakan bahwa bentuk komputerisasi pertama yang dialami perpustakaan adalah komputerisasi katalog; mengubah bentuk dan fungsi katalog kartu yang terbuat dari kertas menjadi layar kaca yang berisi menu dan aneka tampilan informasi. Katalog online atau yang lebih dikenal dengan *Online Public*

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Access Catalogue (OPAC) merupakan salah satu yang ditawarkan dari sistem informasi perpustakaan untuk penelusuran informasi atau koleksi. Nugroho, dkk. (2017) Mengemukakan bahwa OPAC adalah katalog online yang dapat diakses menggunakan alat telusur yang digunakan oleh pemustaka untuk mencari dan menemukan koleksi diperpustakaan dan OPAC memungkinkan seseorang menelusur informasi melalui judul, pengarang, subjek, kata kunci, penerbit atau gabungan dari komponen-komponen tersebut. Lasa, H.S. (1998) mengemukakan bahwa OPAC adalah suatu *database* dari *record-record catalog* yang diakses oleh pencari informasi

Larson (2018) pada penelitiannya mengemukakan bahwa “(OPAC) *is a computerized database composed of bibliographic records describing the books and other materials owned by a library or library system via public system via public terminal.*” Sedangkan Menurut Wahyu (2008, hlm. 134) OPAC adalah sebuah fitur yang digunakan untuk memfasilitasi pengunjung untuk mencari katalog koleksi perpustakaan yang dapat diakses oleh umum. Menurutnya OPAC menawarkan beberapa fitur, diantaranya:

1. OPAC (*Online Public Access Catalogue*)
 - Pencarian *simple search*
 - Pencarian *advance search*
 - Menampilkan detail katalog
 - Menampilkan status ketersediaan buku
2. Pencarian Buku Baru
3. Pemesanan Buku
4. *Download* data digital (abstrak/ *fulltext*)

Berdasarkan beberapa pernyataan di bawah, berarti OPAC merupakan database dari catatan bibliografi dan material lain pada suatu sistem perpustakaan yang dimiliki perpustakaan guna mewujudkan sistem pelayanan publik untuk memfasilitasi pengunjung dalam temu balik informasi atau mencari koleksi yang diinginkan dengan berbagai fitur yang disediakan.

2.2.2. Tujuan dan Fungsi OPAC

Diterapkannya OPAC tentu saja bukan tanpa tujuan, adapun menurut Larson (2018) tujuan dasar OPAC adalah untuk membuat database kepemilikan perpustakaan yang menyediakan katalog online untuk membantu pemustaka dalam mengidentifikasi dan mencari bahan.

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

Sedangkan Menurut Kusmayadi, dkk (2006), ada lima tujuan dan fungsi peralihan katalog manual ke bentuk online yaitu:

1. Pemustaka dapat mengakses secara langsung ke dalam pangkalan data yang di miliki perpustakaan;
2. mengurangi beban biaya dan waktu yang di perlukan dan yang harus di keluarkan oleh pemustaka dalam mencari informasi;
3. mengurangi beban pekerjaan dalam pengelolaan pangkalan data sehingga dapat meningkatkan efisiensi tenaga kerja;
4. mempercepat pencarian informasi;
5. dapat melayani kebutuhan informasi masyarakat dalam jangkauan luas.

Berdasarkan tujuan tersebut OPAC memberikan berbagai manfaat bagi pemustaka dan juga pihak perpustakaan. Dengan adanya OPAC, pemustaka dapat dengan cepat memperoleh koleksi, sedangkan manfaat untuk pihak perpustakaan yaitu meminimalisir kegiatan yang mulanya dilakukan secara manual.

2.3. Sistem Temu balik Informasi (*Information Retrieval System*)

2.3.1. Pengertian Sistem Temu Balik Informasi (*Information Retrieval System*)

Menyimpan dan mengumpulkan sesuatu tentu saja bermanfaat dikemudian hari, begitupun dalam hal menyimpan dan mengumpulkan dokumen untuk dapat digunakan kembali. Suatu proses yang harus dilewati untuk dapat menemukan kembali informasi dari berbagai dokumen yang telah dikumpulkan dan disimpan pada sebuah media disebut dengan temu balik informasi.

Perkembangan teknologi informasi membuat segala aspek kehidupan memanfaatkannya, termasuk pada kegiatan temu balik informasi yang kini telah dibantu dengan suatu sistem. Hasugian (2016) sistem temu balik informasi adalah proses untuk mengidentifikasi kecocokan diantara permintaan dengan representasi atau indeks dokumen, kemudian mengambil dokumen dari suatu tempat penyimpanan sebagai jawaban atas permintaan tersebut.

Sedangkan menurut Lancaster (dalam Saufa & Wahyu, 2017) mengemukakan bahwa sistem temu balik sebagai suatu proses pencarian dokumen dengan menggunakan istilah- istilah pencarian untuk mendefinisikan dokumen sesuai dengan subyek yang diinginkan. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat dipahami bahwa sistem temu

Gilang Islam Triadi Putra, 2018
**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
 END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

balik informasi adalah suatu sistem yang dapat memproses sejumlah data untuk dapat membantu mempermudah dalam mendapatkan kembali informasi yang dibutuhkan.

Dalam sistem temu balik informasi tentunya terdapat komponen dasar yang harus diketahui, dimana komponen tersebut merupakan unsur- unsur yang terdapat pada sistem temu balik informasi tersebut. Menurut Hasugian (2016) terdapat 5 komponen pada sistem temu balik informasi, yaitu:

1. *User/ Pengguna*, dibagi berdasarkan peran, diantaranya pengguna (*user*) adalah seluruh pengguna sistem yang menggunakan sistem baik untuk pengelolaan (*input, back up, maintenance*) maupun keperluan mencari informasi, sedangkan pengguna akhir (*end user*) pengguna yang hanya menggunakan sistem untuk keperluan pencarian informasi saja.
2. *Query*, format bahasan permintaan yang diinput oleh pengguna ke dalam sistem yang akan diproses oleh sistem untuk melakukan pemanggilan (*recall*) terhadap dokumen yang diinginkan pada database.
3. Dokumen, istilah yang digunakan untuk mewakili bahan pustaka yang telah diinput dan disimpan pada *database*.
4. Indeks dokumen, daftar istilah atau kata (*list of term*). Fungsinya untuk representasi subyek dari sebuah dokumen. Terdapat 3 jenis indeks yaitu, indeks subyek untuk menentukan subyek dokumen, indeks pengarang yang menjadi representasi dari suatu karya berdasarkan nama pengarang, & indeks bebas menjadikan seluruh kata/ istilah yang terdapat pada sebuah dokumen dapat menjadi representasi dari dokumen.
5. Pencocokan, istilah yang digunakan ketika *query* yang telah di *input* ke dalam *database* pada mesin komputer. Proses pencocokan terjadi pada komputer dengan waktu yang singkat.

2.3.2. Tujuan dari sistem Temu Balik Informasi

Pentingnya suatu sistem temu balik informasi dapat terlihat dari tujuan adanya sistem temu balik informasi. Adapun tujuan dari sistem temu balik informasi menurut Lancaster (dalam Saufa & Wahyu, 2017), yaitu:

1. Untuk menganalisis isi sumber informasi pada suatu dokumen;

2. Mempresentasikan isi sumber informasi dengan cara tertentu yang memungkinkan untuk dipertemukan dengan sumber informasi yang terdapat dalam basis data perpustakaan;
3. Mempertemukan pernyataan dengan data yang tersimpan dalam *database*;
4. Menemukan informasi yang relevan dan;
5. Menyempurnakan kerja sistem berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh pemustaka.

Dengan adanya sistem temu balik ini, berbagai kemudahan dapat dirasakan seperti kegiatan mencari kembali informasi pada kumpulan data yang tersimpan pada suatu sistem, dan memberikan keleluasaan kepada pemustaka dengan cara apa mencari koleksi yang dimaksud.

2.4. *Online Public Access Catalogue* (OPAC) sebagai Temu Balik Informasi

Sistem informasi tentu saja menawarkan manfaat yang sangat luar biasa pada suatu perpustakaan, *Online Public Access Catalogue* (OPAC) merupakan salah satu yang ditawarkan oleh sistem informasi tersebut. OPAC membuat sebagian unsur di perpustakaan berubah bentuk, seperti penggunaan katalog kartu yang terbuat dari kertas menjadi sebuah tampilan informasi pada layar. Dengan adanya ini di perpustakaan mempermudah berbagai kegiatan sebagai bentuk upaya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Kemudahan yang diberikan sistem informasi melalui OPAC ini yaitu kegiatan penelusuran informasi untuk dapat menemukan kembali informasi dari berbagai dokumen yang telah dikumpulkan dan disimpan pada sebuah sistem. Temu balik informasi sangat erat kaitannya dengan OPAC, karena dapat dikatakan sebagai sarana temu balik informasi dalam bentuk sistem. Fungsi dari OPAC sudah jelas untuk mencari bahan pustaka, yang memungkinkan bahan pustaka tersebut telah mengalami siklus penggunaannya. Itu artinya OPAC tersebut telah menjembatani pemustaka untuk melalui proses temu balik informasi.

Dengan demikian *Online Public Access Catalogue* (OPAC) merupakan bagian dari temu balik informasi yang dapat mempermudah pemustaka untuk menelusur informasi dan menemukan kembali informasi pada dokumen yang terkumpul. OPAC memberikan informasi berupa indeks dokumen yang dapat ditentukan berdasarkan keinginan pemustaka.

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

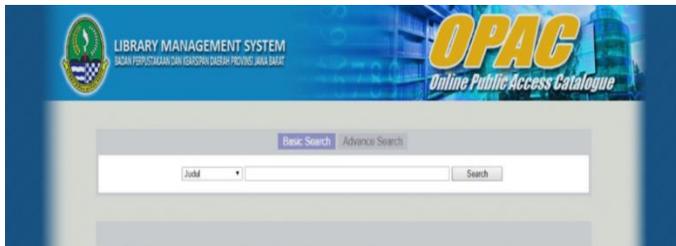
2.5. Online Public Access Catalogue (OPAC) pada Library Management System (LMS) di Dispusipda Jawa Barat

Library Management System (LMS) merupakan suatu perangkat lunak dari sistem informasi yang digunakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat dalam mengelola kegiatan di perpustakaan dan menyampaikan informasi serta sumber daya yang dimilikinya. Pengadaan *Software* LMS di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat ini dibiayai APBD Provinsi Jawa Barat Tahun Anggaran 2013, dalam pengembangannya sistem informasi ini bekerjasama dengan pihak ketiga.

Alasan dari digunakannya LMS ini di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat yaitu memberikan layanan prima kepada masyarakat dan menjadikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat menjadi rujukan bertaraf internasional, baik bagi perpustakaan dilingkungan Provinsi Jawa Barat maupun perpustakaan lainnya. Tak hanya itu penggunaan LMS ini dapat menghemat tenaga kerja maupun membantu pemustaka dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan di perpustakaan. Pengembangan layanan di perpustakaan dengan memanfaatkan sistem informasi tentunya memberikan keuntungan yaitu memenuhi kebutuhan pemustaka, mempermudah petugas dalam memberikan layanan.

Salah satu fasilitas dari LMS dalam memenuhi kebutuhan pemustaka yaitu OPAC, ini dapat mempermudah pemustaka untuk menelusuri koleksi pada suatu perpustakaan. *Online Public Access Catalogue* (OPAC) merupakan sarana bagi pemustaka dalam mencari koleksi yang dibutuhkannya. OPAC LMS ini menawarkan beberapa fitur diantaranya:

- Fitur pencarian dasar/ sederhana (*basicsearch*); cukup dengan mengetikkan kata kunci atau istilah yang dikehendaki pada kotak isian dan pada monitor komputer yang tersedia;
- Fitur pencarian tingkat lanjut (*advance search*): dengan memiliki titik akses seperti judul, pengarah, subyek, nomor panggil dan ISBN, dan fitur pada OPAC LMS ini menggunakan *Boolean* atau operator logika, *AND*, *OR* atau *NOT* untuk meningkatkan presisi hasil pencarian.



Gambar 2. 1 Tampilan Pencarian pada OPAC LMS



Gambar 2. 2 Tampilan Hasil Pencarian pada OPAC LMS



Gambar 2. 3 Tampilan Detail informasi Koleksi

Tampilan dari detail pencarian pada OPAC LMS ini terdapat dua kategori yaitu dapat ditampilkan detail secara umum dan berdasarkan MARC, karena bentuk katalog pada OPAC ini mengacu pada standar dan pedoman perpustakaan yang berlaku *universal* yaitu menggunakan standar pengkatalogan MARC/INDOMARC. Format MARC digunakan Gilang Islam Triadi Putra, 2018

ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

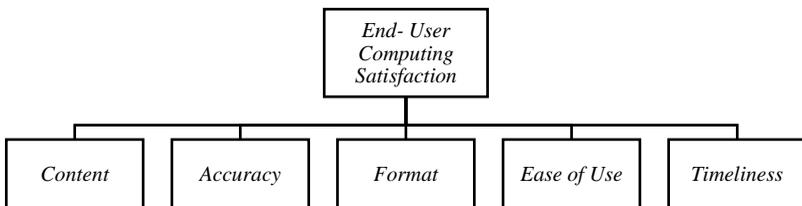
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

untuk mengembangkan cantuman bibliografis yang terbacakan mesin atau dapat dibaca oleh komputer.

2.6. Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Model ini merupakan model pengukuran yang menekankan pada tingkat kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Kepuasan pengguna terhadap penggunaan suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata.

Seddon (dalam Ho, Michael Wai Hung, 2015) menjelaskan “*End User Computing Satisfaction* (EUCS) as a subjective evaluation of the various individual, organisational, and societal consequences of IS use”. EUCS merupakan evaluasi subjektif dari berbagai individu, organisasi dan lingkungan pengguna sistem informasi. Menurut Doll dan Torkzadeh, di kutip oleh Sutanto, dkk (2014) *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah informasi. Model EUCS dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Doll & Torkzadeh, 1988). Dalam hal ini Doll dan Torkzadeh (1988) mengemukakan bahwa perilaku suka (puas) yang ditunjukkan seseorang ketika berinteraksi langsung dengan sebuah aplikasi komputer. Dengan demikian ukuran EUCS berasal dari manfaat yang dirasakan oleh pengguna akhir dari sistem informasi yang digunakan.



Gambar 2. 4 Model *End User Computing Satisfaction*

(Sumber: Konstruksi Peneliti)

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Model EUCS dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1988) Pengukuran kepuasan pada model ini yaitu dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudanaan penggunaan dari sistem.

1. Dimensi *Content* (isi)

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi *content* (isi) dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya menawarkan fungsi dan yang di gunakan oleh pengguna sistem. Dalam mengukur dimensi ini diperoleh dari tanggapan pengguna terhadap sistem, sejauh mana sistem menyediakan informasi tepat sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna; apakah *output*/ hasil pencarian tepat sesuai dengan *Input*; apakah sistem memberikan sejumlah alternative informasi untuk kebutuhan; dan apakah sistem menyediakan laporan yang lengkap. Kemudian dikembangkan dalam bentuk pernyataan, sebagai berikut:

1. isi informasi yang disediakan OPAC sesuai dengan yang saya butuhkan;
2. isi informasi yang disediakan OPAC sangat membantu dalam menelusur koleksi;
3. Deskripsi informasi koleksi menggambarkan koleksi sesuai yang ditemukan ;
4. OPAC dapat diandalkan untuk memperoleh koleksi yang diinginkan;
5. OPAC menyediakan banyak hasil/ output untuk memberikan pilihan;
6. OPAC menampilkan sejumlah hasil/ output yang dibutuhkan untuk referensi;
7. Laporan yang ditampilkan oleh OPAC tidak lengkap (-);
8. Laporan yang ditampilkan oleh OPAC lengkap.

Kualitas isi dari suatu sistem dapat dilihat dari bagaimana sistem itu menghasilkan informasi sesuai yang kita butuhkan, Karena dalam mengukur kualitas sistem pada dimensi *content* menurut Doll & Torkzadeh (1988) dapat dilihat dari kesediaan informasi yang tepat, kesesuaian informasi, hasil pencarian informasi, dan pemenuhan kecukupan informasi. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Hendriyan (2011) menyebutkan bahwa kesesuaian antara isi dalam sistem informasi dengan *output* yang dihasilkan dinilai penting, terutama pada sebuah organisasi. Dengan demikian, dimensi isi pada suatu sistem merupakan sebuah unsur yang penting untuk diperhatikan.

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2. Dimensi *Accuracy* (Akurat)

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi dan juga dapat dilihat dari seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* yang dimasukan, dan juga seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Sedangkan untuk mengukur keakuratan sistem dapat dilihat dari tanggapan pengguna terhadap sistem, apakah sistem memberikan hasil/ *output* yang akurat; kemudian, apakah sistem sering terjadi *error*; setelah itu, apakah sistem memberikan informasi yang terpercaya; dan terakhir; apakah sistem menghasilkan informasi yang dapat diandalkan. Kemudian dikembangkan dalam bentuk pernyataan yang akan digunakan, sebagai berikut:

1. OPAC memberikan hasil pencarian/ output akurat sesuai dengan yang diperintahkan/ input
2. Deskripsi informasi koleksi yang dihasilkan oleh OPAC sesuai dengan koleksi yang ditemukan di rak
3. OPAC seringkali mendapat hambatan/ *error* (-)
4. OPAC bebas dari *error*/ kesalahan.
5. Deskripsi informasi koleksi yang dihasilkan oleh OPAC dapat dipercaya
6. Informasi koleksi yang ditampilkan oleh OPAC dapat dipastikan kebenarannya.
7. Informasi oleh OPAC sesuai dengan query atau sesuai dengan yang di input
8. OPAC memberikan hasil/ Output sesuai dengan koleksi yang ditemukan pada rak.

Setiawan (2016) juga mengemukakan keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem *output* yang dihasilkan salah ketika mengelola *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Kualitas dari keakuratan suatu sistem tentunya menjadi daya tarik pengguna untuk menggunakan sistem itu, seperti yang dikemukakan Anesa, dkk. (2017) seseorang akan menjatuhkan pilihannya menggunakan aplikasi / sistem apabila ia memandang mempunyai tingkat keakuratan seperti menu- menu yang tersedia, bebas dari

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kesalahan dan *input* yang diberikan menghasilkan hasil yang sesuai serta informasi yang dapat dipercaya serta selalu *up to date*. Dengan demikian dimensi keakuratan ini salah satu dimensi yang diandalkan oleh pengguna.

3. Dimensi *Format* (Bentuk)

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem. Untuk mengukur kualitas *format* dari sistem dapat dilihat dari tanggapan pengguna terhadap sistem, apakah bentuk dari hasil/ *output* yang ditampilkan bermanfaat; lalu, apakah sistem memberikan bentuk informasi yang jelas; kemudian; bagaimanakah tanggapan tata letak informasi pada sistem dan terakhir tanggapan dari pengguna mengenai tampilan pada sistem. Kemudian dikembangkan kedalam bentuk pernyataan, sebagai berikut:

1. Tampilan Output/ hasil yang disajikan dalam bentuk yang bermanfaat
2. Tampilan Output/ hasil yang disajikan dalam format/ bentuk yang efektif
3. Tampilan Deskripsi informasi koleksi pada OPAC sangat jelas.
4. Cara OPAC menampilkan informasi cukup baik sehingga mudah dimengerti
5. Tata letak Deskripsi informasi koleksi mudah dipahami
6. Tata letak informasi menyulitkan saya untuk memperoleh informasi (-)
7. OPAC mempunyai desain yang menarik
8. Komposisi warna pada OPAC menarik

Untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem menurut Rasman (2012), *format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna. Suatu tampilan pada sebuah sistem sangat penting untuk diperhatikan, mengingat penampilan menjadi daya tarik tersendiri agar sistem tersebut digunakan, seperti yang dikemukakan oleh Hutami & Camilla (2016). Dengan demikian, suatu tampilan dalam sebuah sistem informasi sangat penting karena akan menjadi daya tarik pengguna akhir untuk menggunakan sistem yang ada.

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4. Dimensi *Ease of Use* (Kemudahan penggunaan)

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem. Kualitas dimensi ini dapat dilihat dari tanggapan pengguna terhadap sistem, apakah sistem memiliki fitur yang mudah digunakan; lalu, bagaimana interaksi sistem dengan penggunanya; kemudian apakah sistem mudah dioperasikan; apakah sistem menyediakan fitur petunjuk dan bantuan. Kemudian dikembangkan kedalam bentuk pernyataan yang akan digunakan untuk mengukur dimensi *Ease of Use*, sebagai berikut:

1. Fitur yang ada pada OPAC mudah digunakan
2. Fitur pada OPAC mudah untuk dimengerti
3. OPAC memiliki antarmuka ramah pengguna/ user friendly. Contohnya seperti: dapat dengan mudah menggunakan fitur simple search/ advance search
4. Sulitnya menemukan fitur yang dibutuhkan. Contohnya: untuk menemukan fitur simple search/ advance search (-)
5. OPAC memudahkan saya untuk mendapatkan koleksi yang saya inginkan
6. Mudah untuk mengoperasikan OPAC dalam menelusur informasi koleksi/ buku
7. Fitur petunjuk/ bantuan pada OPAC sangat penting kinerjanya
8. OPAC memiliki fitur petunjuk/ bantuan untuk membantu navigasi.

Kemudahan dalam menggunakan sistem merupakan hal yang penting, karena meliputi kegiatan keseluruhan proses dari awal sampai akhir yang terdiri dari proses memasukan data, mengolah dan mencari informasi serta menampilkan data akhir yang akan digunakan oleh pengguna akhir (Hutami & Cailla, 2016). Kepuasan akan suatu sistem informasi salah satunya dapat ditinjau dari kemudahan penggunaan. Setiawan dkk. (2016) mengemukakan pengguna akan memperoleh kepuasan apabila sistem informasi tidak menimbulkan kebingungan pada saat digunakan pada saat digunakan, sistem informasi seharusnya menyediakan *tool tip* untuk mempermudah penggunaannya, bila terjadi kesalahan maka sistem informasi memberikan pesan error yang mudah dimengerti oleh pengguna akhir. Dengan demikian, kemudahan penggunaan merupakan faktor penting bagi kualitas sistem informasi yang digunakan.

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5. Dimensi *Timeliness* (Ketepatan Waktu)

Dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu dalam menyajikan data dan informasi yang di butuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat di kategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau *input* yang di lakukan oleh pengguna akan langsung di proses dan *output* akan di tampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama. Dalam mengukur dimensi ini diperoleh dari tanggapan pengguna terhadap sistem, apakah mendapatkan informasi yang dibutuhkan lebih cepat menggunakan sistem; kemudian, apakah sistem memberikan informasi yang *Up-to-date*; dan terakhir apakah sistem menyediakan informasi pada waktu yang tepat. Tanggapan tersebut selanjutnya dikembangkan menjadi pernyataan mengenai kualitas *Timeliness* dari OPAC yang digunakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat, akan digunakan pernyataan sebagai berikut:

1. OPAC memberikan hasil/ output yang dibutuhkan secara cepat
2. Mendapatkan buku yang dibutuhkan lebih cepat menggunakan OPAC
3. Langkah penelusuran menggunakan OPAC tidak memerlukan waktu lama
4. Koleksi lama yang ditampilkan OPAC masih penting
5. OPAC memberikan informasi terbaru/ up- to- date
6. Kinerja OPAC saat sistem beroperasi tidak memerlukan waktu yang lama
7. Kinerja OPAC saat menampilkan hasil memerlukan waktu lama (-)
8. Respon OPAC terhadap perintah yang telah dilakukan tidak memerlukan waktu yang lama.

Kualitas suatu sistem informasi dari segi ketepatan waktu dapat dilihat dari saat menampilkan hasil dalam pelaksanaan proses pengolahan informasi. Kemudian, informasi yang dihasilkan mampu didapatkan sesuai dengan kebutuhannya.

Setiawan, dkk (2016) mengatakan jika ketepatan waktu dari sistem informasi cepat dan baik, maka kepuasan pengguna sistem informasi juga akan semakin tinggi. Dengan demikian, kecepatan sistem informasi dalam menghasilkan informasi sangat penting untuk mengetahui kualitas sistem informasi.

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

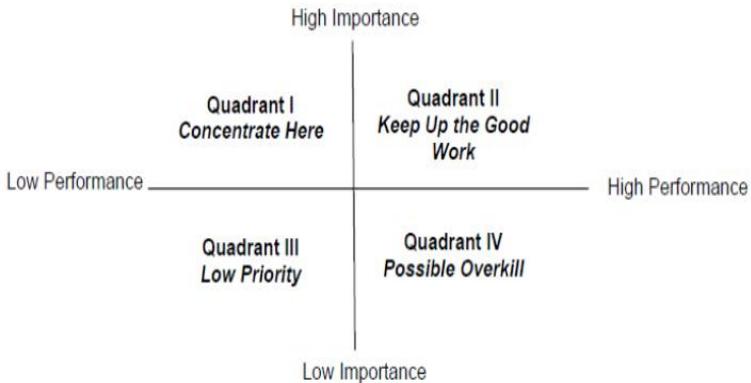
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.7. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ini pertama kali dikenalkan oleh Martilla dan James (1977). Huang dalam (Shia, dkk., 2016) *Importance Performance Analysis* adalah teknik untuk mengidentifikasi atribut- atribut pengukuran kualitas dari produk atau layanan yang paling membutuhkan perbaikan atau untuk kemungkinan kondisi menghemat biaya tanpa merugikan secara signifikan terhadap kualitas keseluruhan. Wong (dalam Pambudi dan Martini, 2017) *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah alat evaluasi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan memprioritaskan item-item yang harus perbaikan oleh perusahaan yang nantinya dapat dijadikan sebagai panduan bagi perusahaan dalam pengembangan strategi.

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan teknik yang dapat digunakan untuk menganalisis suatu produk atau layanan jasa guna dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap produk atau layanan jasa yang diberikan dengan mengaitkan antara tingkat harapan (*importance*) dengan yang dirasakan oleh pengguna dari kepuasan akan kinerja (*performance*) produk atau layanan itu sendiri, sehingga hasil dari analisis tersebut dapat dijadikan suatu evaluasi serta rekomendasi untuk mengembangkan produk atau layanan tersebut kearah yang lebih baik. Menurut Tjiptono (dalam Ong, J.O & Pambudi, 2014) pada teknik *Importance Performance Analysis* ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan atau suatu produk yang dilayankan, kemudian nilai rata- rata *importance* dan *performance* tersebut dianalisis pada *importance Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan.

Setelah diperoleh nilai rata- rata kepentingan dan kinerja tersebut maka nilai dari keduanya akan di tempatkan pada diagram kartesius atau dengan nama lain *importance performance matrix*, dapat dilihat pada gambar 2.5



Gambar 2. 5 *Importance Performance Matrix*
(Sumber: Wong dalam Pambudi & Martini, 2017)

Adapun Interpretasi dari setiap Kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I, Prioritas Utama/ yang menjadi prioritas utama (*Concentrate Here*)
Wilayah ini memuat indikator- indikator dengan tingkat kepentingan yang relative tinggi, namun belum sesuai dengan yang pengguna harapkan. Indikator yang masuk pada wilayah ini perlu ditingkatkan kinerjanya.
2. Kuadran II, Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Grood Work*)
Wilayah ini memuat indikator- indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi serta tingkat kinerja yang relatif tinggi juga. Indikator yang termasuk pada wilayah ini harus tetap dipertahankan kinerjanya karena dinilai unggul dimata pengguna.
3. Kuadran III, Prioritas Rendah (*Low Priority*)
Wilayah ini memuat indikator- indikator dengan tingkat kepentingan relatif rendah dan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan relatif rendah. Indikator yang masuk pada wilayah ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan pengguna.
4. Kuadran IV, Berlebihan (*Possibly Overkill*)
Wilayah ini memuat indikator- indikator dengan tingkat kepentingan yang relative rendah dan dirasakan oleh pengguna

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relative tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang indikator yang masuk wilayah ini dapat dikurangi agar dapat menghemat pengeluaran.

Metode ini digambarkan pada sebuah diagram kartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran dengan kriterianya masing- masing. Pada metode ini, atribut *performance* digambarkan sepanjang sumbu X mewakili kinerja dan atribut *importance* digambarkan sepanjang sumbu Y mewakili harapan/ kepentingan.

Metode ini dapat diaplikasikan untuk menganalisis produk atau layanan, maka peneliti menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ini untuk menganalisis OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat dengan mengidentifikasi dimensi pada OPAC berdasarkan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Sehingga dapat disimpulkan bahwa analisis yang dilakukan pada OPAC berdasarkan dimensi yang ada dalam model EUCS dengan menggunakan metode IPA yaitu untuk mengidentifikasi faktor- faktor kinerja seperti apa yang diberikan layanan tersebut dalam memenuhi kepuasan penggunaannya.

Konsep dasar dari IPA adalah analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pemustaka dapat menghasilkan suatu diagram kartesius yang dapat menunjukan letak indikator dalam dimensi *End User Computing Satisfaction* yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna. Aspek apa saja yang menurut pengguna sangat mempengaruhi kepuasan dan aspek apa yang menurut pengguna perlu ditingkatkan.

2.8. Penelitian Terdahulu

Telah banyak peneliti yang menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* untuk menganalisis, serta mengevaluasi sistem informasi ataupun OPAC. Adapun penelitian tersebut diantaranya:

Rosalina (2017) melakukan pengujian kepuasan terhadap Sistem Informasi Akademik UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Squares* (PLS) - *Structural Equation Modelling* (SEM). Hasilnya tingkat kepuasan pengguna akhir sistem tersebut berada pada tingkat yang cukup puas. Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah *content*, *content* melalui *ease of use*, *content* melalui *timeliness*, *ease of use* dan *timeliness*. Berdasarkan penelitian tersebut, dapat dilihat bahwa faktor kepuasan hanya ada pada dimensi *content*, *ease of use*, *timeliness* saja. Sedangkan

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL END USER COMPUTING SATISFACTION

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pada Model EUCS terdapat 5 dimensi untuk mengukur kepuasan, sementara itu dimensi *format* dan *accuracy* di penelitian ini dianggap tidak berpengaruh. Suzanto dan Sidharta (2015) mengukur secara mendalam mengenai sistem informasi akademik untuk meningkatkan perilaku pengguna sistem informasi di STIE Pasundan Bandung dengan menggunakan analisis data SEM-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh sistem informasi akademik terhadap sikap pengguna sebesar 57% dan pengaruh sikap pengguna sistem informasi akademik terhadap perilaku atas penggunaan ulang sistem informasi akademik sebesar 50%.

Itmamudin (2016) menganalisis kepuasan pengguna OPAC SIPRUS dan dampaknya terhadap Loyalitas di perpustakaan STAIN Salatiga dengan metode kualitatif serta teknik analisis data menggunakan triangulasi data. Hasil yang diperoleh yaitu pengguna OPAC SIPRUS belum puas terhadap OPAC dari sisi *content*, *accuracy*, *ease*, *format*, *timeliness* dalam menyajikan data kepada penggunan namun tidak berdampak pada loyalitas penggunaan OPAC sebagai salah satu sarana yang ada di perpustakaan untuk melakukan penelusuran. Meskipun tidak OPAC di perpustakaan STAIN Salatiga ini tidak berpengaruh pada Loyalitas pengguna untuk melakukan penelusuran, namun pihak perpustakaan seharusnya mengembangkan OPAC agar dapat memenuhi kepuasan pengguna. Ismiati, C. (2014) menganalisis tingkat kepuasan pengguna OPAC Perpustakaan UIN Suska Riau dengan menggunakan analisis data deskriptif menggunakan rentang kategori dan presentasi melalui skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna terhadap OPAC telah merasa puas dengan persentase sebesar 74,10%. Meskipun tingkat kepuasan pengguna OPAC Perpustakaan UIN berada di kategori Setuju. Akan tetapi, pada dimensi *accuracy* dan *timeliness* sebesar 67,3% meskipun termasuk pada kategori setuju namun persentasenya lebih rendah dari persentase dimensi yang lainnya.

Putra, Yanrosi, P. (2016) mengevaluasi tingkat kepuasan layanan *user* OPAC perpustakaan UIN Syarif kasim Riau dengan menggunakan teknik analisis data *Importance Performance Analisis* (IPA) dan Indeks Kepuasan Pengguna. Hasil penelitian menunjukkan pengguna OPAC merasa sangat puas dengan perhitungan nilai IKP sebesar 78,46%. Akan tetapi tingkat kepuasan yang dirasakan pemustaka belum maksimal, karena nilai IKP yang diperoleh masih kurang dari 80%. Untuk dapat

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia|repository.upi.edu|perpustakaan.upi.edu

meningkatkan nilai IKP ini, perpustakaan harus melakukan upaya peningkatan kinerja layanan OPAC tersebut. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah memperbaiki kinerja pelayanan. Dengan upaya ini diharapkan terdapat peningkatan nilai IKP secara keseluruhan. Arifah, F.N., dkk. (2014) mengevaluasi kepuasan pelayanan pengguna aplikasi OPAC di Perpustakaan SMIK AMIKOM Yogyakarta, teknik analisis data yang digunakan *Importance performance analysis* dan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP). Hasil penelitiannya menunjukkan pengguna OPAC cukup puas dengan hasil perhitungan IKP sebesar 78,01%.

Berdasarkan dari beberapa penelitian terdahulu, terdapat perbedaan dari masing masing penelitian tersebut. Rata-rata perbedaan terletak pada rumusan masalah yang diteliti, metode analisis data yang digunakan, objek, lokasi, serta waktu penelitian. Kemudian perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada objek yang akan diteliti, teknik analisis data dengan beberapa penelitian sebelumnya, dan metode penelitian dengan beberapa penelitian sebelumnya.

2.9. Kerangka Berpikir

Sistem informasi perpustakaan merupakan rangkaran komponen sistem baik mesin atau manusia yang disusun dirancang untuk memproses data agar tersaji dalam mendukung fungsi operasional perpustakaan dalam setiap kegiatan di perpustakaan. Selain itu sistem informasi perpustakaan ini juga dibangun berdasarkan kepentingan masyarakat guna untuk memenuhi kebutuhan, seperti halnya dalam sistem informasi terdapat atau fitur OPAC.

OPAC merupakan *database* dari catatan bibliografi dan material lain pada suatu sistem perpustakaan yang dimiliki perpustakaan guna mewujudkan sistem pelayanan publik untuk memfasilitasi pengunjung dalam mencari koleksi yang diinginkan dengan berbagai fitur yang disediakan. Adanya OPAC pada perpustakaan tentunya diharapkan dapat membantu pemustaka dalam menelusur informasi koleksi yang dimiliki perpustakaan terkait. Baik atau buruknya suatu layanan tergantung pada perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dengan memberikan kepuasan terhadap pemustakanya.

Untuk dapat mengetahui kualitas layanan penelusuran informasi dari OPAC berdasarkan kepuasan pemustaka, maka perlu dilakukan

Gilang Islam Triadi Putra, 2018

**ANALISIS ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE BERDASARKAN MODEL
END USER COMPUTING SATISFACTION**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

suatu analisis. Dalam menganalisis tingkat kepuasan terhadap OPAC ini, tentunya harus ada model yang tepat dijadikan acuan untuk menganalisis. Untuk menganalisis tingkat kepuasan terhadap suatu sistem informasi/ salah satu fitur yang ditawarkan terdapat model yang dinilai sesuai yaitu Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

Model ini mengukur tingkat kepuasan terhadap objek berdasarkan 5 dimensi. Kelima dimensi tersebut antara lain *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

