



---

## **TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP ONLINE CATALOG DI UNIVERSITAS KRISTEN PETRA**

Wisnu Putri Airmas Jati\*, Taufiq Kurniawan, Martutik  
*Prodi Ilmu Perpustakaan, Universitas Negeri Malang*

---

### **ARTICLE INFO**

*Article history:*

Received: 19 Des 2019

Accepted: 15 Maret 2020

Published: 30 Juni 2020

*Kata kunci:*

Kepuasan, Model End-User Computing Satisfaction (EUCS), Online Catalog /OPAC, Sistem temu kembali

---

### **ABSTRACT**

Kepuasan merupakan perasaan lega atau senang karena kesesuaian atau kesamaan antara yang di inginkan dengan yang diperoleh. Pembatasan pada istilah kepuasan adalah tingkatan pada pemustaka merasa puas terhadap online catalog (dengan mengakses). Dalam penelitian ini penilaian kepuasan menggunakan model End-User Computing Satisfaction (EUCS). Model ini memiliki lima indikator diantaranya, Isi (Content), Keakuratan (Accuracy), Tampilan (Format), Kemudahan Pengguna (Ease Of Use), dan Ketepatan Waktu (Timeliness). Online catalog adalah Komputerisasi dari katalog yang dimana dulu katalog hanya berbentuk lembaran kertas. Online catalog merupakan salah satu contoh nyata dari sistem temu kembali, dimana sistem kembali merupakan sistem yang dapat menghubungkan antara pemustaka dengan informasi koleksi yang dibutuhkannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap online catalog menunjukkan pada rentang hasil persentase sebesar 86,59%. Sesuai dengan skala interval tingkat kepuasan, rentang hasil tersebut memiliki kategori tingkat kepuasan yang Tinggi.

---

Perpustakaan sebagai penyedia layanan informasi dan ilmu pengetahuan terus berkembang beriringan dengan perkembangan teknologi yang ada. Oleh karena itu perpustakaan selama berabad abad melakukan perubahan dengan mengikuti perkembangan zaman yang ada. Dengan adanya perkembangan

---

\* Corresponding author.

E-mail addresses: [wisnuairmas@gmail.com](mailto:wisnuairmas@gmail.com) (Wisnu Putri Airmas Jati), [taufiq.kurniawan.fs@um.ac.id](mailto:taufiq.kurniawan.fs@um.ac.id) (Taufiq Kurniawan), [martutik.fs@um.ac.id](mailto:martutik.fs@um.ac.id) (Martutik)

ISSN : 2579-3802 (Online) - BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi is licensed under Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

teknologi membuat perpustakaan semakin berlomba lomba untuk mengembangkan perpustakaan dengan mendayagunakan sistem informasi yang bersifat digital untuk memberikan pelayanan terbaik dan kenyamanan bagi pemustaka perpustakaan serta memberikan kemudahan akses bagi para pemustaka. Salah satu contoh bagian dari perkembangan teknologi di perpustakaan adalah *Online Catalog*. Banyak lembaga yang mulai mempercayai menggunakan *Online Catalog* sebagai wadah arsip digital. *Online Catalog* lebih banyak dikenal dengan istilah OPAC (*Online Public Acces Catalog*). OPAC merupakan hasil peralihan dari katalog yang bersifat manual atau konvensional yang dialihkan menjadi katalog yang bersifat digital, hal ini dilakukan untuk mengikuti arus perkembangan teknologi. Perkembangan dan desain katalog online juga hampir sebagian berjalan dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. *Online catalog* atau OPAC (*Online Public Access Catalog*) adalah sebagai puncak dari perkembangan katalog manual ke arah digital. Salah satu peranan *online catalog* di perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk membantu para pemustaka dalam mencari informasi secara tepat dan cepat. Penggunaan OPAC memudahkan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi mengenai data-data koleksi di perpustakaan dengan lebih cepat. Akan tetapi, dalam berjalannya OPAC tidak semua pemustaka mau dan mampu menggunakan OPAC untuk melakukan penelusuran informasi koleksi saat di perpustakaan. Adanya perkembangan juga tidak menutup perpustakaan perguruan tinggi untuk tetap mengetahui tingkat keberhasilan pelayanan yang diberikan dengan mengetahui sejauh mana perpustakaan melayani dan memenuhi kebutuhan pemustaka yang setiap orangnya memiliki kebutuhan berbeda. Jika pelayanan terhadap pemustaka sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemustaka maka, pemustaka tersebut akan merasa puas. sebaliknya pula, apabila tidak sesuai dengan harapan pemustaka maka pemustaka akan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Sebuah gambaran tentang keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang didapatkan terhadap adanya suatu sistem dimana seseorang berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi maka hal ini menjadi suatu kepuasan bagi pemustaka (Supriyatna, 2015:45). Sehingga apabila kinerja maupun produk dari perpustakaan tidak sebanding atau bahkan jauh dengan harapan pemustaka maka pemustaka akan merasa kecewa atau tidak puas dengan pelayanan. Apabila pemustaka merasa kecewa dengan kinerja ataupun hasil biasanya pemustaka akan malas ataupun terpaksa untuk menggunakan perpustakaan tersebut sebagai tempat mencari informasi, dan bisa membuat pemustaka beralih tempat yang sesuai dengan harapannya, sehingga perpustakaan bisa kehilangan pemustakanya.

Perpustakaan Universitas Kristen Petra telah menerapkan sistem otomasi sejak tahun 1989 dengan menggunakan perangkat lunak yang diberi nama SPEKTRA atau New SPEKTRA atau sekarang lebih dikenal dengan iSpektra. Upaya peningkatan layanan di perpustakaan Universitas Kristen Petra selalu dilakukan antara lain dengan memperkaya konten online catalog. Semakin beragamnya konten online catalog diharapkan dapat semakin membantu sivitas akademika di Universitas Kristen Petra khususnya dan masyarakat luas untuk memenuhi kebutuhan akan informasi dalam bentuk digital. *NewSPEKTRA* menjadi salah satu jalan megakses Perpustakaan Universitas Kristen Petra. Layanan Online Catalog

yang disediakan oleh Universitas Kristen Petra dapat diakses melalui <https://dewey.petra.ac.id/>. Dengan adanya layanan digital diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dan pemustaka merasa puas.

Berdasarkan Penelitian terdahulu tentang kepuasan penggunaan fasilitas perpustakaan (berbasis digital) pernah dilakukan oleh Radin Dewa (2016) dengan judul "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Portal Program Studi Informatika Menggunakan EUCS (*End User Computing Satisfaction*)". Pada penelitian tersebut memiliki hasil dengan 2 kesimpulan. Pada kesimpulan pertama, dari nilai t hitung dan tingkat signifikan masing-masing variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* yang diperoleh menunjukkan bahwa memang ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka terhadap pemakai website Universitas Bina Darma. Kesimpulan kedua, dari nilai f hitung dan tingkat signifikan masing-masing variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use* dan *timeliness* yang diperoleh menunjukkan bahwa memang ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai website Universitas bina Darma secara simultan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek yang dijadikan bahan penelitian. Pada penelitian ini objek yang diteliti adalah *Online Catalog/ OPAC (Online Public Access Catalog)* di Perpustakaan Universitas Kristen Petra. Hasil yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap online catalog di Perpustakaan Universitas Kristen Petra)

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data utama menggunakan angket kuesioner. Data dipaparkan oleh penulis dengan sistematis tentang kepuasan pemustaka terhadap *online catalog* di Perpustakaan Universitas Kristen Petra, dan dianalisis dengan distribusi frekuensi yang diolah menggunakan rumus persentase dengan bantuan perhitungan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutation*). Penulis menggunakan Program SPSS versi 23.0. Rumus yang digunakan mencari persentase menurut Gravetter dan Larry (2014:39)

$$P = \frac{f}{N} (100\%)$$

Keterangan :

- P : Persentase yang dicari
- f : Frekuensi jawaban
- N : Jumlah total responden/ sampel

## HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini berupa pemaparan 5 indikator dari kepuasan dengan model End-User Computing Satisfaction (EUCS) yang meliputi (1) *content*, (2) *accuracy*, (3) *format*, (4) *ease of use*, (5) *timeliness*.

### 1. Kepuasan terhadap indikator Isi (*content*)

Pengukuran kepuasan yang pertama diukur dari segi isi (*Content*). Indikator isi (*Content*) terbagi menjadi 5 pernyataan yang digunakan (1) isi sesuai kebutuhan, (2) *online catalog* menyediakan tugas akhir, (3) informasi *online catalog* sudah lengkap, (4) *online catalog* memberikan laporan yang benar seperti yang dibutuhkan, (5) *online catalog* memiliki informasi yang mudah dimengerti.

Hasil analisis terhadap indikator Isi ( <i>content</i> )		
No item	Total skor	Nilai aspek (%)
1	431	86,2 <sup>0</sup> %
2	433	86,6 <sup>0</sup> %
3	417	83,4 <sup>0</sup> %
4	421	84,2 <sup>0</sup> %
5	431	86,2 <sup>0</sup> %
Hasil rata-rata indikator isi ( <i>content</i> )		85,32% Tingkat kepuasan Tinggi

Sumber: data primer yang telah diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Isi (*content*) pada online catalog di Perpustakaan Universitas Kristen Petra memiliki hasil persentase sebesar 85,32% dengan kategori tingkat kepuasan yang tinggi.

### 2. Kepuasan terhadap indikator keakuratan (*accuracy*)

Pengukuran kedua diukur dengan indikator keakuratan (*accuracy*), di dalam indikator ini terdapat 5 pernyataan yang digunakan (1) *online catalog* menampilkan informasi yang benar, (2) jarang terjadi error *online catalog*, (3) *online catalog* menjadi web terpercaya bagi pemustaka, (4) *online catalog* menyediakan link yang sesuai dengan menu, (5) informasi dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

Hasil analisis terhadap indikator keakuratan ( <i>accuracy</i> )		
No item	Total skor	Nilai aspek (%)
6	429	85,8 <sup>0</sup> %
7	421	84,2 <sup>0</sup> %
8	445	89 <sup>0</sup> %
9	437	87,4 <sup>0</sup> %
10	431	86,2 <sup>0</sup> %
Hasil rata-rata indikator keakuratan ( <i>accuracy</i> )		86,52% Tingkat kepuasan tinggi

Sumber: data primer yang telah diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa keakuratan (*accuracy*) pada online catalog di Perpustakaan Universitas Kristen Petra memiliki hasil persentase sebesar 86,52% dengan kategori tingkat kepuasan yang tinggi.

### 3. Kepuasan terhadap indikator tampilan (*format*)

Indikator penilaian yang ketiga adalah tampilan (*format*). Pada indikator tampilan (*format*) ini terdapat 4 pernyataan yang digunakan (1) pengaturan warna yang menarik, (2) *online catalog* menyajikan hasil tanpa iklan, (3) memiliki desain tampilan yang mudah dipahami, (4) bentuk profil *online catalog* mudah dikenali.

### Hasil analisis terhadap indikator tampilan (*format*)

No item	Total skor	Nilai aspek (%)
11	405	81%
12	433	86,6%
13	427	85,4%
14	434	86,8%
Hasil rata-rata indikator tampilan ( <i>format</i> )		84,95%
		Tingkat kepuasan tinggi

Sumber: data primer yang telah diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa tampilan (*format*) pada online catalog di Perpustakaan Universitas Kristen Petra memiliki hasil persentase sebesar 84,95% dengan kategori tingkat kepuasan yang tinggi.

#### 4. Kepuasan terhadap indikator kemudahan pengguna (*ease of use*)

Pada indikator selanjutnya adalah tentang kemudahan pengguna (*ease of use*). Pada indikator ini terdapat 5 pernyataan yang digunakan (1) *online catalog* mudah dalam pengoperasian, (2) *online catalog* mudah diakses dimana saja, (3) *online catalog* bisa diakses kapanpun, (4) *online catalog* memberikan pemberitahuan saat terjadi kesalahan, (5) informasi dan tugas akhir dapat diunduh.

#### Hasil analisis terhadap indikator kemudahan pengguna (*ease of use*)

No item	Total skor	Nilai aspek (%)
15	440	88%
16	449	89,8%
17	457	91,4%
18	454	90,8%
19	389	77,8%
Hasil rata-rata indikator kemudahan pengguna ( <i>ease of use</i> )		87,56%
		Tingkat kepuasan tinggi

Sumber: data primer yang telah diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa kemudahan pengguna (*ease of use*) pada online catalog di Perpustakaan Universitas Kristen Petra memiliki hasil persentase sebesar 87,56% dengan kategori tingkat kepuasan yang tinggi.

#### 5. Kepuasan terhadap indikator ketepatan waktu (*timeliness*)

Indikator kepuasan yang ke 5 yaitu ketepatan waktu (*timeliness*). Pada indikator ini terdapat 4 pernyataan yang digunakan (1) informasi yang dibutuhkan cepat diperoleh melalui *online catalog*, (2) *online catalog* menyediakan tugas akhir terbaru, (3) *online catalog* memberikan informasi secara tepat waktu kepada pemustaka, (4) *online catalog* cepat menjalankan perintah dan menampilkan hasilnya.

#### Hasil analisis terhadap indikator ketepatan waktu (*timeliness*)

No item	Total skor	Nilai aspek (%)
20	437	87,4%
21	407	81,4%
22	427	85,4%
23	451	90,2%
Hasil rata-rata indikator ketepatan waktu ( <i>timeliness</i> )		86,1%
		Tingkat kepuasan tinggi

Sumber: data primer yang telah diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa ketepatan waktu (*timeliness*) pada online catalog di Perpustakaan Universitas Kristen Petra memiliki hasil persentase sebesar 86,1% dengan kategori tingkat kepuasan yang tinggi.

Berikut ini adalah hasil keseluruhan dari 5 indikator dari model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang digunakan dalam mengukur kepuasan terhadap online catalog di Perpustakaan Universitas Kristen Petra:

Hasil Rata-rata dari keseluruhan 5 indikator kepuasan		
No	Sub Variabel	Persentase (%)
1.	Isi ( <i>Content</i> )	85,32%
2.	Keakuratan ( <i>Accuracy</i> )	86,52%
3.	Tampilan ( <i>Format</i> )	84,95%
4.	Kemudahan Pengguna ( <i>Ease of Use</i> )	87,56%
5.	Ketepatan waktu ( <i>Timeliness</i> )	86,1%
Jumlah Rata-rata		86,09%

Sumber: data primer yang telah diolah, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pengukuran kepuasan dengan model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) pada online catalog di Perpustakaan Universitas Kristen Petra memiliki hasil persentase sebesar 86,09%.

## PEMBAHASAN

Pada hasil analisis yang telah diolah oleh penulis, penulis menggunakan 5 indikator yang digunakan untuk penilaian *Online Catalog* yang digunakan dalam menentukan seberapa puas pemustaka dalam menggunakan dan mengakses *online catalog*. Kelima indikator yang dikemukakan oleh Doll dan Torkzadeh, 1988 tersebut terdiri dari Isi (*Content*) (Isi), Keakuratan (*Accuracy*), Tampilan (*Format*), Kemudahan Pengguna (*Ease of use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*).

### A. Isi (*Content*)

Salah satu indikator dalam pengukuran kepuasan menggunakan model *End User Computing satisfaction* (EUCS) menurut Doll dan Torkzadeh(1988) adalah Isi (*Content*). Berdasarkan hasil hitung statistik yang dilakukan terhadap *content* memiliki hasil yang menyatakan bahwa responden merasa puas, dan kepuasan tersebut memiliki tingkatan tinggi atau besar. Hal ini terlihat dari hasil analisis yang dilakukan dan diperoleh nilai hitung dengan persentase 85,32%, artinya rentang hasil yang diperoleh memiliki kategori tinggi. Penjabaran setiap item maka pada item pertama diperoleh hasil persentase sebesar 86,2%, hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan isi dari online catalog yang menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Item kedua diperoleh hasil persentase sebesar 86,6%. Perolehan hasil pada item ketiga dengan persentase sebesar 83,4%. Pada item keempat diperoleh hasil persentase sebesar 84,2%. Item kelima memperoleh hasil dengan persentase 86,2%.

Mengukur kepuasan untuk mengetahui seberapa besar keberhasilan suatu sistem memenuhi harapan pemustaka. Pernyataan menurut Supriyatna (2015:43) Kepuasan pemustaka menggambarkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dengan adanya suatu sistem dimana tempat orang tersebut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Mengukur kepuasan pemustaka salah satunya dilihat dari sisi content yang disediakan oleh sistem online catalog tersebut, karena dari kelengkapan dalam penyediaan informasi sesuai

kebutuhan pengguna menjadi landasan yang penting agar dapat menciptakan kepuasan yang tinggi. Seperti yang dijabarkan oleh Mandala (2016:16) dimana pada dimensi content sebagai ukuran mengenai kebutuhan pemustaka apakah informasi yang dihasilkan atau disediakan oleh sistem sudah tercukupi karena semakin bagus pelayanannya akan meningkatkan kepuasan pemustaka. Meskipun memiliki kategori kepuasan yang tinggi, ternyata dalam hal ini masih ada pemustaka yang merasa kurang kekurangan tersebut diantaranya seperti, pemustaka merasa jurnal yang dilanggan masih sedikit sehingga mereka sering masih merasa kekurangan informasi kemudian pemustaka merasa terkadang laporan yang diberikan tidak tepat atau sesuai seperti halnya antara nomor buku dengan letak buku pada rak yang tidak sesuai. Akan tetapi kekurangan tersebut tidak menyurutkan kepuasan pemustaka justru dengan kekurangan yang dirasakan pemustaka, mereka mengharapkan hal itu sebagai cambuk untuk lebih mengembangkan dan memperbaiki content pada online catalog di Universitas Kristen Petra.

## **B. Keakuratan (*accuracy*)**

Indikator kedua dalam pengukuran kepuasan menggunakan model *End User Computing satisfaction* (EUCS) menurut Doll dan Torkzadeh (1988) adalah keakuratan (*accuracy*). Berdasarkan hasil statistik penelitian ini memiliki hasil yang menyatakan bahwa responden merasa puas, dan kepuasan tersebut memiliki tingkatan tinggi atau besar. Hal ini terlihat dari nilai hitung persentase sebesar 86,52%, yang artinya rentang hasil yang diperoleh tersebut memperoleh kategori tinggi. Hasil dari indikator keakuratan (*accuracy*) yang diperoleh tersebut dijabarkan pada tiap itemnya, dengan item pertama ini diperoleh hasil persentase sebesar 85,8%. Item kedua memperoleh hasil dengan perolehan persentase sebesar 84,2%. Pada item ketiga diperoleh hasil dengan persentase sebesar 89%. Item keempat memiliki hasil dengan perolehan persentase sebesar 87,4% dan pada item kelima diperoleh hasil dengan persentase sebesar 86,2%.

Pengukuran kepuasan pemustaka bisa dilihat dari sisi keakuratannya (*accuracy*) pada sistem online catalog, karena dengan keakuratan maka dianggap kesalahan yang dilakukan oleh sistem tersebut akan semakin sedikit atau bahkan tidak ada. Seperti yang dijabarkan oleh Rasman (2012:13) dimana keakuratan suatu sistem dilihat dari seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah pada saat melakukan atau mengolah input, dan seberapa sering sistem tersebut terjadi error karena semakin sedikitnya kesalahan output dan error maka sistem tersebut akan dapat diandalkan dan pastinya kepercayaan pemustaka dalam penggunaan sistem tersebut akan semakin meningkat. Menurut ulfah (2016) sistem dapat dikatakan akurat apabila sistem tersebut tidak menghasilkan kesalahan yang fatal. Dalam hal ini pernah menjadi sedikit kendala yang pernah dirasakan oleh pemustaka, karena beberapa pemustaka tersebut pernah mengalami kegagalan dalam mengakses, maksud kegagalan disini adalah pada search engine yang harus detail dan sempurna, apabila terdapat kesalahan 1 huruf maka mereka tidak akan menampilkan hasil apapun, menampilkan hasil yang hampir sama pun juga tidak. Tetapi hal tersebut tidak menjadi masalah yang serius bagi pemustaka dan tidak mengurangi kadar kepuasan yang dirasakan pemustaka.

### C. Tampilan (*Format*)

Indikator ketiga dalam pengukuran kepuasan menggunakan model *End User Computing satisfaction* (EUCS) menurut Doll dan Torkzadeh(1988) adalah tampilan (*format*). Berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan terhadap *format* (Dimensi tampilan) diketahui hasil yang menyatakan bahwa responden merasa puas, dan kepuasan tersebut memiliki tingkatan tinggi atau besar. Hal ini berdasarkan dari hasil olah data yang dilakukan maka diperoleh nilai hitung persentase sebesar 84,95%, artinya rentang hasil yang diperoleh tersebut memperoleh kategori tinggi. Hasil perolehan dari indikator tampilan (*format*) dijabarkan sebagai berikut. Item pertama diperoleh hasil dengan persentase sebesar 81%. Pada item kedua diperoleh jumlah dengan perolehan persentase sebesar 86,6%. Item ketiga diperoleh persentase sebesar 85,4% dan item keempat memiliki hasil persentase sebesar 86,8%.

Mengukur kepuasan pemustaka dapat dilihat dari *format* (dimensi tampilan) pada sistem online catalog, karena dari tampilan juga kesan diawal penggunaan akan memiliki efek kedepannya. Suatu sistem akan dikatakan gagal apabila desain yang ditampilkan tidak sesuai dengan struktur dan tujuan dari organisasinya (Ulfa, 2016). Pada bagian tampilan (*format*) ini terdapat pemustaka ada yang merasa terlalu banyak menu yang dimasukkan kedalam file ini membuat bingung pengguna terutama pemula sehingga pemustaka menginginkan untuk menyederhanakan atau mengeluarkan beberapa menu yang tersembunyi tersebut dengan tujuan untuk memudahkan pemustaka awam. Pemustaka juga menginginkan agar pada tampilan luar ditampilkan semua daftar jurnal yang dilanggan agar lebih mudah untuk mencarinya. Selain itu, para mahasiswa juga menginginkan untuk mensortir genre buku, agar mereka dapat melihat buku yang menarik di catalog online. Kemudian dengan tampilan yang sederhana dan terlalu banyak data yang dimasukkan kedalam file ini membuat bingung pengguna terutama pemula.

### D. Kemudahan Pengguna (*ease of use*)

Indikator keempat dalam pengukuran kepuasan menggunakan model *End User Computing satisfaction* (EUCS) menurut Doll dan Torkzadeh(1988) adalah Kemudahan Pengguna (*ease of use*). Berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan terhadap *ease of use* (Dimensi kemudahan pengguna) memiliki hasil yang menyatakan bahwa responden merasa puas, dan kepuasan tersebut memiliki tingkatan tinggi atau besar. Hal ini berdasarkan dari hasil olah data yang dilakukan maka diperoleh nilai hitung dengan tingkat persentase sebesar 87,56%, artinya rentang hasil yang diperoleh maka hasil tersebut memperoleh kategori tinggi. Hasil dari indikator kemudahan pengguna (*ease of use*) dijabarkan sebagai berikut. Pertama diperoleh hasil dengan persentase sebesar 88%. Pada item kedua diperoleh hasil dengan persentase sebesar 89,8%. Item ketiga memperoleh hasil dengan persentase sebesar 91,4%. Pada item keempat diperoleh hasil persentase sebesar 90,8%. Item kelima diperoleh hasil dengan persentase sebesar 77,8%. Dari keseluruhan hasil indikator kemudahan pengguna (*ease of use*) perolehan jumlah tertinggi adalah item ketiga, dimana online catalog dapat dengan mudah diakses kapanpun dengan persentase sebesar 91,4%. Perolehan jumlah terendah pada indikator ini terdapat pada item kelima dengan perolehan persentase 77,8%.

Mengukur kepuasan pemustaka dapat dilihat dari *ease of use* (Dimensi kemudahan pengguna) pada sistem online catalog, karena ini mencerminkan dari interaksi keramahan sistem terhadap pengguna. Seperti pendapat Rasman (2012:13) dimana pada *ease of use* (Dimensi kemudahan pengguna) suatu sistem dikatakan *user friendly* ketika sistem tersebut memberikan kemudahan pada saat pemustaka menggunakan terutama ketika pertama kali menggunakan. Pada bagian *ease of use* (Dimensi kemudahan pengguna) ini terdapat perbedaan yang mencolok dari pada hasil rata-rata pada item lainnya, dimana dari penjabaran per item dapat dilihat bahwa perolehan jumlah tertinggi adalah item ketiga, dimana online catalog dapat dengan mudah diakses kapanpun dengan persentase sebesar 91,4%. Perolehan jumlah terendah pada indikator ini terdapat pada item kelima dengan perolehan persentase 77,8%. Perolehan hasil terendah diantara item lainnya dikarenakan banyak pemustaka yang merasakan tidak nyaman terutama bagi pemustaka yang sedang mengakses informasi dan tugas akhir dikarenakan pemustaka ternyata tidak dapat mengunduh pdf atau secara full text seperti dahulu. Selain itu beberapa juga mengeluhkan apabila tampilan dari informasi dan tugas akhir yang awalnya bisa di scroll kebawah sekarang dilakukan satu persatu dengan click next untuk mengubah halaman, hal itu membuat pemustaka merasa itu menjadi lebih lama dan rumit.

#### **E. Ketepatan Waktu (*Timeliness*)**

Indikator kelima dalam pengukuran kepuasan menggunakan model *End User Computing satisfaction* EUCS) menurut Doll dan Torkzadeh (1988) adalah Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Berdasarkan hasil analisis statistik yang dilakukan terhadap *Timeliness* (Dimensi Ketepatan Waktu) memiliki hasil yang menyatakan bahwa responden merasa puas, dan kepuasan tersebut memiliki kategori tingkat tinggi. Hal ini berdasarkan dari hasil olah data yang dilakukan maka diperoleh nilai hitung dengan tingkat persentase sebesar 86,1%, artinya rentang hasil yang diperoleh memiliki kategori tinggi. Hasil pada indikator ketepatan waktu (*timeliness*) dijabarkan sebagai berikut. Pada item pertama diperoleh hasil dengan persentase 87,4%. Pada item kedua diperoleh hasil dengan persentase sebesar 81,4%. Perolehan hasil pada item ketiga adalah persentase sebesar 85,4% dan pada item kelima diperoleh hasil dengan persentase sebesar 90,2%.

Mengukur kepuasan pemustaka dapat dilihat dari *Timeliness* (Dimensi Ketepatan Waktu), hal ini dikarenakan setiap pemustaka atau khalayak pastinya selalu menginginkan informasi itu selalu baru dan tidak ketinggalan atau kudet. Ketepatan waktu untuk memberikan informasi juga berlaku di perpustakaan. penjelasan dari Rasman (2012:14) tentang *timeliness* (Dimensi Ketepatan Waktu) dimana sistem bisa dikatakan tepat waktu jika informasi terbaru atau permintaan data yang dibutuhkan oleh pemustaka langsung diproses dan ditampilkan dengan cepat tanpa menunggu lama untuk mendapatkan informasi tersebut. Jika dilihat per item maka dapat dilihat apabila terdapat beberapa pemustaka yang kurang puas, karena informasi yang mereka butuhkan terkadang terlambat di tampilkan dalam online catalog sehingga mereka harus mencari dari sumber lain dan bahkan ada yang menunggu.

## PENUTUP

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis, disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap online catalog di Perpustakaan Universitas Kristen Petra termasuk dalam kategori kepuasan yang tinggi. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap online catalog yang didasarkan pada model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) (Doll&Torkzadeh,1988) memiliki hasil dari 5 indikator yang terdiri dari, (1) isi (*content*) memperoleh persentase sebesar 85,32%, (2) keakuratan (*accuracy*) memperoleh persentase sebesar 86,52%, (3) tampilan (*format*) memperoleh persentase sebesar 84,95%,(4) kemudahan pengguna (*ease of use*) memperoleh persentase sebesar 87,56%, dan (5) ketepatan waktu (*timeliness*) memperoleh persentase sebesar 86,1%. Dari 5 indikator tersebut maka tingkat kepuasan pemustaka terhadap online catalog di Perpustakaan Univeritas Kristen Petra diperoleh hasil *rata-rata penghitungan persentase ke 5 indikator di atas* sebesar 86,09% dengan kategori kepuasan tingkat tinggi.

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran dari penulis seperti berikut ini (1) Lebih meningkatkan kualitas pada pelayanan *online catalog* dan selalu mengupdate informasi terbaru agar pemustaka semakin merasa puas dan selalu percaya terhadap online catalog di perpustakaan Universitas Kristen Petra., (2) Pada online catalog akan lebih baik lagi apabila informasi terutama pada tugas akhir agar dapat diunduh secara full text.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewa, Radin. 2016. *Analisis Kepuasan Penggunaan Terhadap Portal Program Studi Informatika menggunakan EUCS (End User Computing Satisfaction)*, (Online), dari (<http://if.binadarma.ac.id/sipi/jurnal/Jurnal-skripsi%20sipi%20dewa%20dewa%2012142260.pdf>), diakses 6 Oktober 2018.
- Doll, William & Ghلامreza Torkzadeh. 1988. *The Measurement of End-User Computing Satisfactio.*, (online), (<https://www.jstor.org/stable/pdf/248851>), diakses 10 Oktober 2019.
- Gravetter, Frederick. J & Larry B. Wallnau. 2014. *Pengantar Statistik Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Rasman, Yoel Indra Kusuma. 2012. *Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End-User Computing Satisfaction Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Rumah Sakit di Rumah Sakit Umum Daerah Depok Tahun 2012*, (online), (<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20318250-S-Yoel%20Indra%20Kusuma%20Rasman.pdf>), diakses 18 April 2019.
- Supriyatna, Adi. 2015. *Analisis dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan dengan Menggunakan Pieces Framework*. Jurnal Pilar Nusa Mandiri XI (1), Dari <http://ejournal.nusamandiri.ac.id/ejurnal/index.php/pilar/article/view/136/123>.
- Ulfah, Alfiani. 2016. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Pemakai Akhir Sistem Informasi Akuntansi*. (online), (<http://eprints.ums.ac.id/42706/16/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>), diakses 20 Juli 2019.