

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS IBA PALEMBANG MENGGUNAKAN *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*

Yuliana Permatasari¹, Fatoni², Evi Yulianingsih³
Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma
Jalan Jenderal Ahmad Yani No.12 Palembang
Email : yuliana.permatasari99@gmail.com

Abstrak. Dalam penelitian ini akan dilakukan evaluasi terhadap sistem sistem informasi perpustakaan Universitas IBA Palembang perpustakaan dalam memberikan kepuasan pengguna. Dalam menganalisis sistem informasi perpustakaan penulis menggunakan metode evaluasi dari *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *End-User* adalah sinonim dengan pemakai produk akhir sistem berbasis komputer, Sedangkan yang dimaksud dengan *End User Computing* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi dan pengukuran variabel yang meliputi faktor isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan (*Ease Of Use*), Ketepatan waktu (*Timeliness*). Hasil dari penelitian ini pada hasil Uji R^2 diperoleh nilai *Adjusted R^2* sebesar 0.967. hal ini menunjukkan bahwa pada variabel isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu yang dihasilkan dari sistem informasi Perpustakaan pada Universitas IBA Palembang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 96,70% sedangkan sisanya sebesar 3,30%. dari persamaan regresi diperoleh nilai ((*Constant*) = 1.109, Isi (X_1)= -0.020, Akurasi (X_2)= 0.361, Bentuk (X_3)= -0.076, Kemudahan (X_4)= 0.644 dan Ketepatan Waktu (X_5)= -0.216. hal ini menunjukkan bahwa dari kelima variabel tersebut yang paling memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan yaitu variabel kemudahan (X_4) sebesar 0,644 atau 64,40%.

Kata Kunci : analisis, sistem informasi perpustakaan, *EUCS*

1. Pendahuluan

Teknologi Informasi tidak hanya mempengaruhi sebuah sistem informasi namun memiliki pengaruh dalam dunia pendidikan mulai berubah seiring dengan produk-produk teknologi informasi yang semakin menjamur setiap saat. Media informasi dan komunikasi yang sangat berkembang pesat dan tiada henti adalah perkembangan informasi melalui jaringan internet. Informasi melalui internet menawarkan sebuah kemudahan dan fleksibilitas yang cukup tinggi, terutama pada informasi penyediaan bahan pustaka yaitu sistem informasi perpustakaan.

Universitas IBA Palembang merupakan institusi pendidikan tinggi swasta yang didirikan pada 1 November 1986 yang dikelola secara profesional oleh Yayasan IBA dengan tujuan untuk menghasilkan sarjana yang memiliki ilmu pengetahuan, berbudaya, dan beragama. Disamping itu, mampu mengembangkan diri dan

menyumbangkan ilmu dalam kehidupan sosial masyarakat, yang memiliki 4 fakultas yaitu fakultas hukum, fakultas ekonomi, fakultas teknik dan fakultas pertanian.

Perpustakaan Universitas IBA Palembang merupakan institusi yang menyediakan koleksi bahan pustaka tertulis, tercetak dan terekam sebagai pusat informasi yang diatur menurut sistem aturan dan didayagunakan untuk keperluan pendidikan, penelitian, serta rekreasi intelektual bagi mahasiswa dan dosen. dalam memberikan pelayanan terhadap penyediaan bahan kepustakaan berbasis elektronik pada mahasiswa dan dosen.

Pada saat ini Universitas IBA Palembang telah menerapkan sistem informasi perpustakaan untuk mempermudah petugas perpustakaan dalam mengelola serta memonitor tentang ketersediaan buku, daftar buku baru, peminjaman buku dan pengembalian buku, yang dapat diakses dialamat <http://pustaka.iba.ac.id/>. pada sistem informasi perpustakaan Universitas IBA Palembang menyediakan beberapa fitur diantaranya sistem pencarian yang terdiri dari pencarian sederhana, dimana pengguna hanya memasukkan judul buku, dan sistem pencarian spesifik yang didalamnya terdapat beberapa kolom yang harus diisi meliputi judul, pengarang, subjek, ISBN, GMD, Tipe lokasi dan lokasi penyimpanan buku.

Dalam penyelenggaraan sistem informasi perpustakaan Universitas IBA Palembang, masih terdapat beberapa mahasiswa belum memanfaatkan sistem informasi perpustakaan tersebut, mahasiswa banyak memilih mendatangi langsung perpustakaan untuk mencari bahan pustaka yang dibutuhkan, padahal proses pencarian dapat dilakukan dimana saja, tanpa harus datang ke perpustakaan Universitas IBA Palembang. Untuk itu dalam penelitian ini akan dilakukan evaluasi terhadap sistem sistem informasi perpustakaan Universitas IBA Palembang dalam memberikan kepuasan pengguna.

Ketika sistem informasi perpustakaan yang telah diterapkan dan telah diimplementasikan, pengguna juga akan bereaksi terhadap sistem tersebut. Reaksi mereka sering kali tidak dapat diprediksi. Sikap penerimaan pengguna atas sistem informasi perpustakaan akan mempunyai hubungan yang positif dan langsung terhadap kepuasannya dan kesuksesan penerapan sistem informasi perpustakaan.

Dalam menganalisis sistem informasi perpustakaan penulis menggunakan metode evaluasi dari *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. *End-User* adalah sinonim dengan pemakai produk akhir sistem berbasis komputer, Sedangkan yang dimaksud dengan *End User Computing* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi dan pengukuran variabel yang meliputi faktor isi (*Content*) yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Faktor akurasi (*Accuracy*) yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Faktor bentuk (*Format*) yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan Program Aplikasi itu sendiri. Faktor kemudahan (*Ease Of Use*) yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan. Faktor ketepatan waktu (*Timeliness*) yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. [1].

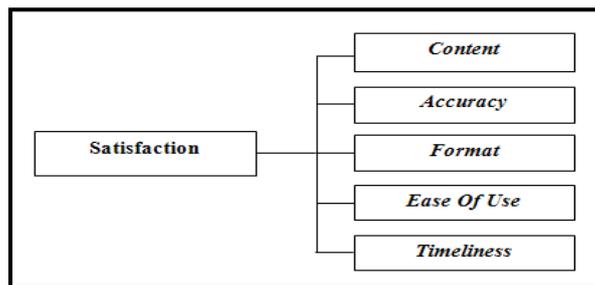
2. Metodologi Penelitian

2.1 End User Computing Satisfaction (EUCS)

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. dalam lingkup *end-user computing*, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-capture keseluruhan evaluasi dimana pengguna akhir telah menganggap penggunaan dari sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini. [2].

Model evaluasi *EUCS* ini dikembangkan oleh Dool & Torkzadeh, Model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu, dan kemudahan penggunaan dari sistem. model ini telah banyak diujicobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitas dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrumen ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda. [3].

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi *end user computing satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. [4].



Gambar 1 Model Dasar EUCS

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi ukuran dengan *metode end user computing satisfaction* [5]. :

1. Dimensi *Content* yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem.
2. Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. Dimensi *Format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan Program Aplikasi itu sendiri.
4. Dimensi *Ease Of Use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. Dimensi *Timeliness* yaitu mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna..

3. Analisis Data

3.1 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini meliputi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakaian (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*) dan Kepuasan Pengguna. Uraian dari masing-masing variabel ini adalah sebagai berikut.

X^1	= Isi (<i>Content</i>)
X^2	= Akurasi (<i>Accuracy</i>)
X^3	= Bentuk/Desain (<i>format</i>)
X^4	= Kemudahan (<i>Ease Of Use</i>)
X^5	= Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)
Y	= Kepuasan Pengguna

3.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam analisis ini dilakukan pembahasan mengenai Sejauh mana kepuasan mahasiswa dan Dosen terhadap Sistem Informasi Perpustakaan diukur melalui dimensi isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu, dengan rumusan sebagai berikut:

- 1) Hasil Uji F
Pengaruh variabel X_1 (Isi), X_2 (akurasi), X_3 (bentuk), X_4 (kemudahan) dan X_5 (Ketepatan waktu) terhadap kepuasan pengguna.
- 2) Hasil Uji t
 - a. Pengaruh Variabel X_1 (Isi) dari sistem informasi perpustakaan terhadap kepuasan pengguna.
 - b. Pengaruh Variabel X_2 (akurasi) dari sistem informasi perpustakaan terhadap kepuasan pengguna.
 - c. Pengaruh Variabel X_3 (bentuk) dari sistem informasi perpustakaan terhadap kepuasan pengguna.
 - d. Pengaruh Variabel X_4 (kemudahan) dari sistem informasi perpustakaan terhadap kepuasan pengguna.
 - e. Pengaruh Variabel X_5 (Ketepatan waktu) dari sistem informasi perpustakaan terhadap kepuasan pengguna.

4. Hasil

Hasil yang akan diukur dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna yaitu mahasiswa dan dosen terhadap Sistem Informasi Perpustakaan pada Universitas IBA Palembang. Model yang dipakai dalam penelitian ini adalah *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Pada penelitian ini akan dibahas mengenai pengaruh dari ke lima dimensi EUCS yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakaian dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna.

Hal pertama yang akan dilakukan adalah analisis instrumen penelitian, instrumen penelitian dikatakan baik dan layak apabila instrumen penelitian tersebut memenuhi

syarat validitas dan reliabilitas. Kemudian dilakukan uji Uji Normalitas Data, Uji Multikolinieritas dan Uji Hipotesis.

4.1 Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara sendiri-sendiri variabel independent terhadap variabel dependent. Untuk melihat apakah variabel independen secara sendiri-sendiri berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen, dengan membandingkan nilai signifikan dengan nilai alpa (α) sebesar 0.05. Berikut hasil dari Uji t menggunakan SPSS 22 pada sampel responden mahasiswa dan dosen:

1. Mahasiswa

Berikut ini Hasil uji t pada sampel responden mahasiswa dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 1 Hasil Uji t Pada sampel Mahasiswa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,575	,271		2,123	,037
ISI (X1)	,106	,076	,106	1,399	,166
AKURASI (X2)	,203	,063	,242	3,211	,002
BENTUK (X3)	,065	,070	,074	,924	,358
KEMUDAHAN (X4)	,493	,070	,571	7,031	,000
KETEPATAN (X5)	-,001	,046	-,002	-,031	,975

Berdasarkan hasil diatas pada kolom Beta (β), diketahui nilai (*Constant*) = 0.575, Isi (X_1)= 0.106, Akurasi (X_2)= 0.203, Bentuk (X_3)= 0.065, Kemudahan (X_4)= 0.493 dan Ketepatan Waktu (X_5)= -0.001. dari nilai Beta (β) maka diperoleh persamaan regresi yaitu :

$$Y = 0.575 + 0.106 X_1 + 0.203 X_2 + 0.065 X_3 + 0.493 X_4 - 0.001 X_5$$

Dari hasil persamaan regresi diatas, menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 0.575 artinya tanpa adanya Sistem Informasi Perpustakaan, maka kepuasan pengguna hanya dinilai sebesar 0.575

2. Dosen

Berikut ini Hasil uji t pada sampel Dosen dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 2 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,662	,432		1,531	,131
ISI (X1)	,082	,108	,073	,760	,450
AKURASI (X2)	,202	,077	,251	2,636	,011
BENTUK (X3)	,115	,088	,138	1,314	,194
KEMUDAHAN (X4)	,457	,087	,533	5,221	,000
KETEPATAN (X5)	-,015	,059	-,021	-,261	,795

Berdasarkan hasil diatas pada kolom Beta (β), diketahui nilai (*Constant*) = 0.662, Isi (X_1)= 0.082, Akurasi (X_2)= 0.202, Bentuk (X_3)= 0.115, Kemudahan (X_4)= 0.457 dan Ketepatan Waktu (X_5)= -0.015. dari nilai Beta (β) maka diperoleh persamaan regresi yaitu :

$$Y = 0.662 + 0.082 X_1 + 0.202 X_2 + 0.115 X_3 + 0.457 X_4 - 0.015 X_5$$

Dari hasil persamaan regresi diatas, menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 0.662 artinya tanpa adanya Sistem Informasi Perpustakaan, maka kepuasan pengguna hanya dinilai sebesar 0.662

5. Simpulan

Berdasarkan hasil yang telah diuraikan diatas, maka dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari persamaan regresi, pengujian terhadap sampel mahasiswa diperoleh nilai (*Constant*) = 0.575, Isi (X_1)= 0.106, Akurasi (X_2)= 0.203, Bentuk (X_3)= 0.065, Kemudahan (X_4)= 0.493 dan Ketepatan Waktu (X_5)= -0.001. hal ini menunjukkan bahwa dari kelima variabel tersebut yang paling memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan yaitu variabel kemudahan (X_4) sebesar 0,493 atau 49,30%. Sedangkan pengujian terhadap sampel Dosen diperoleh nilai (*Constant*) = 0.662, Isi (X_1)= 0.082, Akurasi (X_2)= 0.202, Bentuk (X_3)= 0.115, Kemudahan (X_4)= 0.457 dan Ketepatan Waktu (X_5)= -0.015. Hal ini menunjukkan bahwa dari kelima variabel tersebut yang paling memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi perpustakaan yaitu variabel kemudahan (X_4) sebesar 0,457 atau 45,70%.
2. Berdasarkan dari hasil Uji t, pengujian terhadap sampel mahasiswa dan dosen dari ke-5 variabel terdapat 3 variabel yaitu Variabel Isi, bentuk dan ketepatan waktu, dinyatakan tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna, dilihat dari hasil nilai signifikan yang lebih besar dari nilai alfa (α) 0.05. sedangkan sisanya yaitu variabel Akurasi dan kemudahan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna dilihat dari hasil nilai signifikan yang lebih kecil dari nilai alfa (α) 0.05. Maka dapat disimpulkan dari hasil pengujian kedua sampel diatas, sama-sama menunjukkan hasil yang sama terhadap informasi variabel yang berpengaruh dan tidak berpengaruh.

Referensi

- [1] Arthur. “*Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna sistem informasi Underwriting pada PT Tugu Pratama Indonesia*”. Jurnal:Vol 1 – 12. Universitas. STMIK AMIKOM Yogyakarta.[2008]
- [2] Dadan, Akbar, Suryadi,. “*Pengaruh Penerapan Program Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Terhadap Kepuasan Pegawai (User) Pada Kantor Kecamatan Di Kabupaten Bandung*” Fakultas Teknik. Universitas Komputer Indonesia:Bandung.[2010]
- [3] Istianingsih. “*Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu*” Jurnal,Vol: 1–9. Institut Manajemen Telkom.[2009]
- [4] Asminto. *Mengukur Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Website Maskapai Penerbangan Air Asia (Www.Airasia.Com) Dengan Model Eucs (End User Computing Statifications)*.[2012]
- [5] Haryono, Siswoyo. “*Statistik Penelitian Manajemen Dengan Bantuan Program SPSS*”. Penerbit MM UTP. Palembang.[2008]