

**ANALISIS PENERIMAAN DAN KEPUASAN PEMUSTAKA  
TERHADAP SISTEM INFORMASI DI PERPUSTAKAAN  
INSTITUT SENI INDONESIA SURAKARTA**

**ANALYSIS OF ACCEPTANCE AND SATISFACTION OF LIBRARY USERS  
TO SYSTEM INFORMATION AT THE LIBRARY  
OF THE INDONESIAN INSTITUTE OF ARTS AT SURAKARTA**

**M. Ali Nurhasan Islamy<sup>1</sup>**

*Pustakawan Institut Seni Indonesia (ISI) Surakarta  
Jalan Ki Hajar Dewantara 19 Kertingan Jebres Surakarta 57126*

**Abstract.** *This research is entitled "Analysis of Acceptance and Satisfaction of Library Users to System Information at the Library of the Indonesian Institute of Arts at Surakarta ". The purpose of the study is to test the acceptance and satisfaction of library users using End User Computing Satisfaction Model (EUCS) developed by Doll and Torzhadeh (1998). Methods in this study using a quantitative approach, namely to examine a group of people, a particular object with the aim of making a systematic, factual and accurate description, description of the facts, properties, the relationship between the phenomena studied. Research subjects are end users information system at the Indonesian Institute of The Arts (ISI) Library, Surakarta. System users the information in this study is a random potential user (respondent) encountered in the library and given a questionnaire consisting of 20 statements. The research variables are variables in EUCS model that includes content, accuracy, form (format), ease of use (ease of use) and timeliness information (time) in the information system to support services in the ISI Library Surakarta. The results show that the library information system has been received with both by the user and the user who feels the high benefit. The reader states are quite satisfied using library information system. But on dimensions accuracy and speed (timeliness) library users feel less satisfied with the performance information systems.*

**Keywords:** *library information system, End User Computing Satisfaction, acceptance and satisfaction*

**Abstrak.** Penelitian ini berjudul "Analisis Penerimaan dan Kepuasan Pemustaka terhadap Sistem Informasi di Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta". Tujuan penelitian untuk menguji penerimaan dan kepuasan pemustaka menggunakan Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang dikembangkan oleh Doll dan Torzhadeh (1998). Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yakni meneliti sekelompok manusia, suatu objek tertentu dengan tujuan membuat deskripsi, gambaran sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, hubungan antara fenomena yang diteliti. Subjek penelitian adalah para pengguna akhir sistem informasi di Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Surakarta. Pengguna sistem informasi di dalam penelitian ini merupakan pemustaka (responden) potensial yang secara acak (random) ditemui di perpustakaan dan diberikan kuisisioner yang terdiri dari 20 pernyataan. Variabel penelitian merupakan variabel dalam model EUCS yakni mencakup isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu informasi (*timeliness*) dalam sistem informasi untuk mendukung pelayanan di Perpustakaan ISI Surakarta. Hasil penelitian menunjukkan sistem informasi perpustakaan telah diterima dengan baik oleh pemustaka dan pemustaka merasakan manfaat yang tinggi. Pemustaka menyatakan sudah cukup puas menggunakan sistem informasi perpustakaan. Namun pada dimensi keakuratan (*accuracy*) dan kecepatan (*timelines*) pemustaka merasa kurang puas dengan kinerja sistem informasi. Diharapkan penelitian ini menjadi landasan bagi pihak perpustakaan dalam menentukan kebijakan terkait dengan pengembangan sistem informasi perpustakaan, perbaikan dan penyempurnaan sistem informasi yang sudah ada di Perpustakaan ISI Surakarta.

**Kata kunci:** sistem informasi perpustakaan, *End User Computing Satisfaction*, penerimaan dan kepuasan

---

<sup>1</sup> M. Ali Nurhasan Islamy, e-mail: ali\_enhai@yahoo.com, telp. 085642370005

## PENDAHULUAN

Era globalisasi telah menuntut segala informasi dapat diakses secara cepat dan praktis. Implementasi dan perkembangan Teknologi Informasi (TI) dalam suatu organisasi atau lembaga mempunyai dampak yang sangat berarti, baik dalam sistem yang berlaku maupun sumber daya manusia yang ada. Sumber daya manusia merupakan faktor utama sebagai pendukung dari pada implementasi sistem ini. Namun, dampak dari pengembangan sistem TI tersebut bukan merupakan halangan. Sikap antisipatif dengan cara memotivasi kerja staf merupakan salah satu langkah yang dapat dilakukan dan dikembangkan, yaitu dengan cara merubah paradigma, pelatihan secara intensif dan melibatkan secara langsung dalam penerapan dan pengembangannya.

Penggunaan TI sudah tidak asing lagi bagi para pengelola perpustakaan, terutama bagi mereka yang telah mendapat kesempatan untuk menambah wawasan, baik melalui pendidikan, seminar, lokakarya, atau membaca literatur sendiri atau memperoleh informasi dari media massa. Telah banyak teknologi informasi diaplikasikan di perpustakaan. Hal ini tentunya untuk meningkatkan keberadaan perpustakaan yang akhirnya bermuara pada peningkatan kualitas dan kuantitas layanan.

Menurut Sulisty-Basuki (1991), teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk menyimpan, menghasilkan, mengolah, serta menyebarkan informasi. Informasi ini mencakup 4 kategori yaitu (a) numerik, lazimnya berupa angka; (b) audio, lazimnya berupa suara; (c) teks, lazimnya berupa tulisan; dan (d) citra, lazimnya berupa gambar dan santir (*image*).

Sedangkan sistem menurut Lucas (dalam Kumorotomo, 194: 8) diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling bergantung satu sama lain dan terpadu Selanjutnya, Davis (1988: 28) menyatakan informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang. Berdasarkan definisi ini, maka dapat dikatakan bahwa sebuah informasi adalah data yang mempunyai makna, artinya ketika

sesuatu hal (data) tidak mempunyai makna maka belum dapat dikatakan sebagai sebuah informasi.

Informasi sangat bermanfaat bagi pengguna, apalagi jika memiliki kualitas yang baik dan memberikan dampak yang signifikan sebagai alat pengambilan kebijakan. Informasi merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berguna bagi pemakainya. Agar informasi berguna, setidaknya informasi tersebut didukung tiga pilar, yakni: (a) *relevance* artinya informasi yang diberikan tepat, (b) *timeliness* artinya informasi yang disampaikan tepat waktu pada saat dibutuhkan, (c) *accurate* artinya nilai atau informasi yang disampaikan benar dan tepat (Hartono, 2005).

Seiring perkembangan teknologi, sistem informasi perpustakaan berbasis web merupakan pilihan yang dapat digunakan perpustakaan untuk dapat memenuhi tuntutan perkembangan internet. Pengembangan sistem informasi berbasis web menjadikan perpustakaan dapat menyediakan informasi sepanjang waktu kepada pemustaka, karena dengan website ini pemustaka dapat mengakses sistem tersebut secara online.

Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Surakarta dengan salah satu misi dan visinya yakni berperan sebagai pusat layanan informasi kehidupan kreativitas dan keilmuan seni-budaya bagi kemaslahatan manusia, mewujudkan layanan yang berkualitas sesuai dengan perkembangan teknologi informasi. Perpustakaan ISI Surakarta pada awalnya menggunakan sistem informasi yang serba konvensional, pencarian informasi melalui catalog tercetak, pelayanan sirkulasi pun masih secara manual. Seiring perkembangan teknologi pada tahun 2005-an telah mengembangkan sistem informasi perpustakaan, yang diberi nama Sigilib (Sistem Digital Library) ISI Surakarta. Sigilib saat ini merupakan versi baru, sistem otomasi perpustakaan berbasis database MySQL yang dikembangkan oleh tim otomasi perpustakaan dan Pusat Informatika ISI Surakarta. Dengan fitur-fitur barunya, merupakan pilihan utama dalam peningkatan kinerja otomasi perpustakaan, yakni (Fuandara, 2005;1):

1. Sistem otomasi ini berbasis web yang dikembangkan dengan *software open sources*,

yaitu bahasa scripting PHP, database MySQL, dan Web Server Apache.

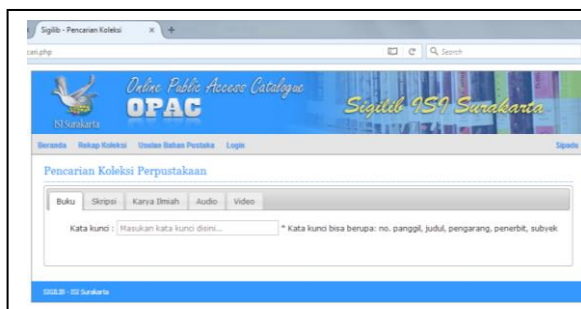
2. Sistem ini dapat diakses baik dari dalam perpustakaan dengan jaringan lokal intranet maupun jaringan global/internet.
3. Civitas akademika ISI Surakarta yang melakukan pencarian informasi dan melakukan transaksi sirkulasi (peminjaman/pengembalian dan perpanjangan) buku yang dibantu pustakawan melalui internet. Dapat diakses internet dengan alamat <http://sipadu.isi-ska.ac.id/sigilib/>.



**Gambar 1.**

**Tampilan Sistem Informasi Sigilib ISI Surakarta**

Sumber: <http://sipadu.isi-ska.ac.id/sigilib/cari.php> (2017)



**Gambar 2.**

**Tampilan OPAC Sigilib ISI Surakarta**

Sumber : <http://sipadu.isi-ska.ac.id/sigilib/cari.php> (2017)

Dengan adanya sistem informasi layanan informasi perpustakaan dapat berjalan dengan efektif. Observasi awal yang penulis lakukan terhadap penerapan sistem informasi perpustakaan Sigilib di Perpustakaan ISI Surakarta, terjadi fenomena yang menarik untuk diteliti lebih lanjut, seperti contoh kasus terkendalanya pada proses peminjaman karena pemustaka yang akan meminjam tersebut telah dinyatakan meminjam

koleksi, padahal pemustaka tersebut belum meminjam koleksi sama sekali. Fenomena yang ke dua, pemustaka sering tidak menemukan koleksi di rak buku, padahal di sistem informasi buku tersebut ada. Kekurangan lainnya yakni fitur yang ditampilkan masih sangat minim dan tampilan sistem informasi yang kurang menarik.

Penulis tertarik melakukan penelitian karena melihat kekurang-kekurangan pada sistem informasi tersebut di atas, selain itu penulis tertarik karena selama ini belum pernah ada yang melakukan penelitian pada sistem informasi perpustakaan di ISI Surakarta. Dengan penelitian ini diharapkan menemukan kendala yang dihadapi dalam sistem informasi yang berbasis komputer tersebut.

Terdapat beberapa model yang dapat digunakan dalam evaluasi sebuah sistem informasi, model-model ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap sebuah sistem terutama dalam pemanfaatannya dan untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam sebuah organisasi informasi. Model ini antara lain *Technology Acceptance Model* (TAM), *End-User Computing Satisfaction* (EUCS), *Human Organization Technology* (HOT) dan *Task Technology Fit* (TTF).

Fokus penelitian yang akan dilakukan di Perpustakaan ISI Surakarta ini adalah penelitian terhadap sistem informasi menggunakan pendekatan yang dikembangkan oleh Doll dan Torzhadeh (1998) yakni *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Pendekatan ini meneliti sistem informasi perpustakaan dalam hal isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu informasi (*time*). Sistem tersebut apakah sudah diterima dengan baik dan dapat memberikan kepuasan pemustaka di Perpustakaan ISI Surakarta.

Pada evaluasi sistem informasi perpustakaan ini, penulis akan menggunakan model EUCS dengan asumsi bahwa sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pemustaka. Dapat disampaikan secara sederhana, Model EUCS terdiri dari 5 sub variabel yakni:

1. Isi (*content*) yaitu ketersediaan informasi, kesesuaian isi, ketepatan hasil dan informasi yang memadai.

2. Keakuratan (*accuracy*) yaitu keakuratan data dan kepuasan sistem.
3. Bentuk (*format*) yaitu kemanfaatan format dan kejelasan format.
4. Kemudahan penggunaan (*ease of use*)
5. Waktu (*timelines*) yaitu ketepatan waktu dan informasi yang *uptodate*.

Riset ini layak untuk diteliti, karena hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi pihak perpustakaan dalam menentukan kebijakan terkait dengan pengembangan sistem informasi perpustakaan dan dapat menjadi bahan evaluasi yang digunakan sebagai acuan bagi perpustakaan dalam penyempurnaan sistem informasi di Perpustakaan ISI Surakarta. Selain diharapkan adanya manfaat bagi perpustakaan, penelitian ini juga dilakukan untuk melihat adanya pengaruh ke 5 (lima) komponen tersebut di atas dalam mengevaluasi sistem informasi perpustakaan. Penelitian ini juga akan melihat apakah terdapat faktor penentu yang mempengaruhi kepuasan pengguna akhir sistem informasi perpustakaan di Perpustakaan ISI Surakarta.

Dari uraian di atas terlihat bahwa ada permasalahan yang terjadi pada pemustaka dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan. Untuk itu, sistem informasi perpustakaan ini memerlukan evaluasi, untuk mengetahui kondisi yang terjadi pada saat ini dan kemungkinan pengembangan yang dilakukan pada waktu mendatang.

Agar masalah yang diangkat oleh penulis ini tidak meluas, mudah dilaksanakan dan terarah sehingga tidak mengakibatkan salah pemahaman dalam penelitian, penulis memberikan rumusan yang jelas yakni terbatas pada: Bagaimana faktor isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) dalam *model End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam mempengaruhi penerimaan sistem informasi di Perpustakaan ISI Surakarta.

## KAJIAN PUSTAKA

### a. Sistem Informasi Perpustakaan

Menurut Alter (dalam Kadir, 2009: 546) sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Sistem teknologi dan informasi telah menjadi komponen yang sangat penting dan luas perannya bagi keberhasilan organisasi, tak terkecuali organisasi perpustakaan, karena sistem informasi dapat membantu segala jenis kegiatan yaitu meningkatkan efisiensi dan efektifitas, komunikasi, kolaborasi dan daya saing organisasi.

### b. Penerimaan dan Kepuasan Pemustaka

Layanan yang baik adalah bagaimana mengerti keinginan pemustaka dan memberikan nilai tambah di mata pemustaka. Selama pemustaka telah menerima dan menggunakan layanan, mereka secara sadar atau tidak akan membuat suatu penilaian tentang kualitas layanan yang telah diterimanya. Hasil penilaian ini akan membawa pemustaka pada kondisi emosi tertentu, yaitu puas atau tidak puas.

Kepuasan didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan pengguna atas suatu produk (barang atau layanan) setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini merupakan penilaian evaluatif pasca pemilihan yang disebabkan oleh seleksi pembelian khusus dan pengalaman menggunakan suatu produk (Mowen, 2009: 89).

### c. Evaluasi

Evaluasi pada dasarnya adalah penilaian. Dengan kata lain, kita mengevaluasi sistem untuk memastikan tingkat nilainya. Dalam lingkungan penemuan informasi mungkin kita ingin menilai mana yang lebih baik diantara dua sistem, atau kita dapat mencoba untuk menilai bagaimana tingkat kinerja suatu sistem yang diberikan itu dapat ditingkatkan.

Dengan demikian cukup jelas bahwa selama evaluasi, kita mengukur kinerja sistem yang diteliti terhadap beberapa jenis skala (Chowdhury,1999). Sedangkan menurut M. Manullang "evaluasi adalah membandingkan hasil pekerjaan (*actual result*) dengan alat pengukur (standar) yang sudah ditentukan (Manullang, 2005: 141). Evaluasi yang dilakukan agar dapat memberikan gambaran kondisi nyata keberadaan sebuah sistem informasi tersebut

serta dapat memberikan masukan bagi institusi untuk pengembangan yang dapat mengikuti kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

**d. Model EUCS (End-User Computing Satisfaction)**

Peneliti menggunakan instrumen untuk mengukur prestasi, kemampuan individu, mengamati perilaku, pengembangan profil perilaku individual dan sebagai alat untuk wawancara (Creswell: 2010, 166). Penelitian kuantitatif dalam mengumpulkan data menggunakan instrumen.

Instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen tergantung pada jumlah variabel yang diteliti dan harus memiliki skala. Variabel sebagai konsep atau objek yang sedang diteliti memiliki variasi (*vary-able*) ukuran, kualitas yang ditetapkan oleh peneliti berdasarkan ciri-ciri yang dimiliki konsep (variabel) itu sendiri (Idrus, 2009: 124). Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu sistem informasi di Perpustakaan ISI Surakarta. Dalam penelitian ini variabel penelitiannya terbagi menjadi beberapa sub-variabel dari teori EUCS. Berdasarkan teori atau model EUCS terdiri dari 5 sub variabel yakni:

1. Isi (*content*)

- a) Sistem informasi perpustakaan menawarkan informasi berbagai pilihan
- b) Isi dari sistem informasi sesuai yang diperlukan
- c) Sistem informasi perpustakaan berisi informasi yang menarik
- d) Sistem informasi menyediakan informasi secara memadai.

2. Keakuratan (*accuracy*)

- a) Sistem informasi perpustakaan menyajikan informasi akurat
- b) Informasi yang diperoleh dapat dipegangi/digunakan tanpa ragu
- c) Keakuratan sistem informasi perpustakaan memberikan kepuasan

3. Bentuk (*format*) yaitu kemanfaatan format dan kejelasan format.

- a) *Output* yang ditampilkan sistem informasi perpustakaan sangat berguna

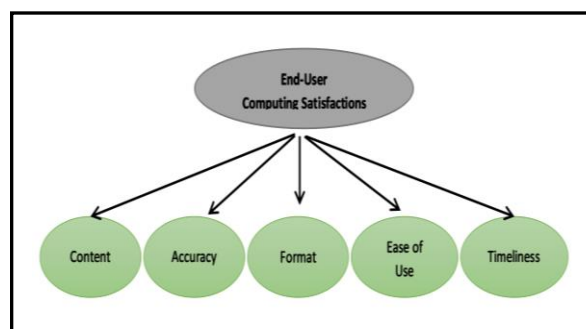
- b) Informasi yang ada di sistem informasi perpustakaan jelas.

4. Kemudahan (*Ease of Use*), bahwa sistem ini mudah dalam penggunaannya;

- a) Fitur sistem informasi perpustakaan mudah dipahami
- b) Sistem informasi perpustakaan mudah dioperasikan
- c) Sistem informasi perpustakaan mudah diakses
- d) Fasilitas pada sistem informasi perpustakaan mudah dipahami
- e) Desain sistem informasi perpustakaan gampang/familier

5. Waktu (*timelines*)

- a) Sistem informasi perpustakaan memberikan informasi yang diperlukan sangat cepat
- b) Sistem informasi perpustakaan memberikan informasi terkini (*uptodate*).
- c) Sistem informasi memberikan informasi yang efisien dan efektif (Li Xiao and Subhasish Dasgupta, 2002: 1555)



**Gambar 3.**  
**End-User Computing Satisfaction (EUCS)**  
Instrument By. Doll & Torkzadeh 1988

## METODE PENELITIAN

### a. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, yakni meneliti sekelompok manusia, suatu objek tertentu dengan tujuan membuat deskripsi, gambaran sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, hubungan antara fenomena yang diteliti (Nasir, 2003: 54). Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk memberi gambaran yang lebih detail mengenai suatu

gejala atau fenomena dan dari hasil penelitian ini biasanya diberupa tipologi atau pola-pola mengenai fenomena yang sedang dibahas. Sedangkan deskriptif kuantitatif yaitu pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau gejala, juga menjawab pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan status subjek penelitian saat ini (Prasetyo, 2010: 42).

#### **b. Populasi dan Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah seluruh pengguna potensial yang Perpustakaan Institut Seni Indonesia Surakarta yang merupakan pengguna Sistem Informasi Perpustakaan. Untuk memperoleh tanggapan dari responden, maka dari keseluruhan pengguna sistem maka diambil beberapa sampel. Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2010: 62).

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Simple Random Sampling* dimana pengambilan sampel dilakukan secara acak sehingga seluruh anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. *Simple random sampling* termasuk dalam metode sampling *probabilitas sampling*, dimana pengambilan sampel dari anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata atau tingkatan dalam anggota populasi tersebut.

Dalam penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampling non probabilitas dengan pendekatan *purposive sampling*. Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih secara sengaja menyesuaikan dengan tujuan penelitian (Purwanto, 2010: 23). Penentuan sampel menggunakan teknik slovin sebagai model perhitungan dalam menentukan sampel sebagai responden penelitian. Dalam penelitian ini target responden adalah pengguna potensial (mahasiswa) sistem informasi (Sigilib) di Perpustakaan ISI Surakarta yang secara khusus diberi kuesioner yang berisi 20 pernyataan. Jumlah populasinya adalah 2300, menggunakan rumus Slovin dalam menentukan sampel penelitian, dengan tingkat kesalahan

(5%) yakni memperoleh 96 responden.

#### **c. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam keperluan analisis data, teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan Observasi, Observasi merupakan pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra (Arikunto, 2010: 199). Teknik pengumpulan data lainnya dengan menyebarkan kuesioner yakni sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Teknik kuesioner (angket) merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk dijawab (Arikunto, 2010:194).

Selanjutnya dengan studi literature, cara ini dilakukan peneliti melalui pencatatan data literatur, mencermati arsip dan dokumentasi terkait penelitian ini. Pengumpulan data yang terakhir adalah dokumentasi, metode ini dilakukan dalam mengamati data-data tercatat (*record*) yang kemudian digunakan sebagai data mengenai sesuatu hal meliputi lokasi penelitian, profil perpustakaan tempat penelitian, sistem informasi perpustakaan dan struktur organisasi. Data yang diperoleh melalui kedua metode ini berfungsi untuk memperkuat data hasil wawancara dan pengamatan.

### **PEMBAHASAN**

#### **a. Kondisi Hubungan Antara *Ease of Use* dengan *Satisfaction***

Proses hitung ini akan melihat hubungan antar variabel terhadap variabel *satisfaction* (kepuasan). Uji korelasi pertama dilakukan pada variabel *Ease of Use* terhadap *satisfaction*, dimana uji korelasi pada masing-masing pernyataan dinyatakan berhasil apabila dihasilkan nilai signifikan < 0,05. Berikut merupakan hasil analisis uji korelasi terhadap variabel *ease of use* terhadap *satisfaction*.

**Tabel 1.**  
**Hasil Uji Korelasi Ease Of Use terhadap Satisfaction**

Ease of Use	Satisfaction	Hasil Perhitungan		Keterangan
		Pearson C.	Sig	
EOU_1	Satis_3	0,279	0,006	Signifikan
EOU_2	Satis_1	0,257	0,012	Signifikan
EOU_2	Satis_3	0,233	0,022	Signifikan
EOU_3	Satis_1	0,398	0,000	Signifikan
EOU_3	Satis_3	0,310	0,002	Signifikan
EOU_4	Satis_2	0,278	0,006	Signifikan
EOU_5	Satis_1	0,242	0,017	Signifikan

Berdasarkan tabel 1, dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan antara kemudahan yang diberikan sistem informasi perpustakaan dengan kepuasan pengguna, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi beberapa pernyataan bernilai  $< 0,05$ . Adapun hasil analisis uji korelasi dapat dijelaskan sebagai berikut ;

- 1) Kemudahan pengoperasian sistem, kemudahan akses, dan desain sistem yang familiar berkaitan terhadap kepuasan pemustaka saat menggunakan sistem informasi perpustakaan. Hal ini dikuatkan dengan hasil uji korelasi menunjukkan adanya hubungan antara EOU\_1 , EOU\_3 dan EOU\_5 terhadap pernyataan SATIS\_1.
- 2) Fasilitas sistem yang mudah dipahami dapat membuat pemustaka merasa senang menggunakan sistem informasi perpustakaan, hal ini diperkuat dengan hasil uji korelasi yaitu EOU\_4 memiliki hubungan terhadap SATIS\_2.
- 3) Fitur sistem yang mudah dipahami, kemudahan pengoperasian sistem dan kemudahan akses berkaitan terhadap persepsi positif pemustaka dalam hal informasi yang diberikan sistem informasi perpustakaan telah sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Hal ini didukung dengan temuan dari hasil uji korelasi yaitu EOU\_1, EOU\_2 dan

EOU\_3 memiliki hubungan terhadap SATIS\_3 karena memiliki nilai signifikan  $< 0,05$ .

#### b. Kondisi Hubungan Antara Content dengan Satisfaction

Uji korelasi selanjutnya dilakukan pada variabel *content* terhadap *satisfaction*, dimana uji korelasi pada masing-masing pernyataan dinyatakan valid apabila nilai signifikan  $< 0,05$ . Berikut hasil analisis uji korelasi terhadap variabel *content* terhadap *satisfaction*.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Korelasi Content terhadap Satisfaction**

Content	Satisfaction	Hasil Perhitungan		Keterangan
		Pearson C.	Sig	
Cont_1	Satis_1	0,291	0,004	Signifikan
Cont_2	Satis_1	0,253	0,021	Signifikan
Cont_3	Satis_1	0,456	0,000	Signifikan
Cont_4	Satis_1	0,303	0,003	Signifikan
Cont_1	Satis_2	0,404	0,000	Signifikan
Cont_2	Satis_2	0,287	0,005	Signifikan
Cont_3	Satis_2	0,417	0,000	Signifikan
Cont_4	Satis_2	0,426	0,000	Signifikan
Cont_1	Satis_3	0,210	0,040	Signifikan
Cont_2	Satis_3	0,291	0,004	Signifikan
Cont_3	Satis_3	0,354	0,000	Signifikan
Cont_4	Satis_3	0,298	0,003	Signifikan

Berdasarkan tabel 2, dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan antara konten yang dihasilkan sistem informasi perpustakaan dengan kepuasan pengguna, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi beberapa pernyataan bernilai  $< 0,05$ . Adapun hasil analisis uji korelasi dapat dijelaskan sebagai berikut ;

Adanya pilihan informasi, konten sesuai kebutuhan, informasi yang menarik dan adanya informasi yang memadai berkaitan terhadap kepuasan pemustaka saat

menggunakan sistem informasi perpustakaan meliputi kepuasan menggunakan sistem, kesenangan mengaplikasikan sistem informasi perpustakaan dan informasi telah sesuai kebutuhan. Hal ini dikuatkan dengan hasil uji korelasi menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel *content* memiliki hubungan dengan seluruh pernyataan pada variabel *satisfaction*.

**c. Kondisi Hubungan Antara Accuracy dengan Satisfaction**

Uji korelasi selanjutnya dilakukan pada variabel *accuracy* terhadap *satisfaction*, dimana uji korelasi pada masing-masing pernyataan dinyatakan valid apabila nilai signifikan < 0,05. Berikut hasil analisis uji korelasi terhadap variabel *accuracy* terhadap *satisfaction*.

**Tabel 3.**

**Hasil Uji Korelasi Accuracy terhadap Satisfaction**

Accuracy	Satisfaction	Hasil Perhitungan		Keterangan
		Pearson C.	Sig	
Accuracy_1	Satis_1	0,341	0,001	Signifikan
Accuracy_2	Satis_1	0,248	0,015	Signifikan
Accuracy_3	Satis_1	0,269	0,008	Signifikan
Accuracy_1	Satis_2	0,388	0,000	Signifikan
Accuracy_2	Satis_2	0,425	0,000	Signifikan
Accuracy_3	Satis_2	0,506	0,000	Signifikan
Accuracy_1	Satis_3	0,424	0,000	Signifikan
Accuracy_2	Satis_3	0,325	0,001	Signifikan
Accuracy_3	Satis_3	0,348	0,001	Signifikan

Berdasarkan tabel 3, dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan antara ketepatan sistem informasi perpustakaan dengan kepuasan pengguna, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi beberapa pernyataan bernilai < 0,05. Adapun hasil analisis uji korelasi dapat dijelaskan sebagai berikut ;

Akurasi informasi, informasi tepat guna, dan kepuasan pengguna terhadap akurasi informasi terkait dengan adanya kepuasan pemustaka saat menggunakan sistem informasi

perpustakaan yang meliputi kepuasan menggunakan sistem, kesenangan mengaplikasikan sistem informasi perpustakaan dan informasi telah sesuai kebutuhan. Hal ini dikuatkan dengan hasil uji korelasi menunjukkan bahwa seluruh pernyataan pada variabel *accuracy* memiliki hubungan dengan seluruh pernyataan pada variabel *satisfaction*.

**d. Kondisi Hubungan Antara Format dengan Satisfaction**

Uji korelasi selanjutnya dilakukan pada variabel *format* terhadap *satisfaction*, dimana uji korelasi pada masing-masing pernyataan dinyatakan valid apabila nilai signifikan < 0,05. Berikut hasil analisis uji korelasi terhadap variabel *format* terhadap *satisfaction*.

**Tabel 4.**

**Hasil Uji Korelasi Format Terhadap Satisfaction**

Format	Satisfaction	Hasil Perhitungan		Keterangan
		Pearson C.	Sig	
Format_1	Satis_2	0,293	0,004	Signifikan
Format_2	Satis_2	0,375	0,000	Signifikan
Format_2	Satis_3	0,230	0,024	Signifikan

Berdasarkan tabel 4, dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan antara format (tampilan layout) dari sistem informasi perpustakaan dengan kepuasan pengguna, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi beberapa pernyataan bernilai < 0,05. Adapun hasil analisis uji korelasi dapat dijelaskan sebagai berikut ;

Adanya tampilan menarik dan bermanfaat serta tampilan informasi yang jelas memiliki hubungan dengan kepuasan pemustaka terutama terhadap perasaan senang dari pemustaka saat menggunakan sistem informasi perpustakaan. Hal ini dikuatkan dengan hasil uji korelasi yang menunjukkan bahwa FORMAT\_1 dan FORMAT\_2 berhubungan dengan SATIS\_2. Adapun hasil analisis uji korelasi dapat dijelaskan sebagai berikut ;



Adanya informasi yang ditampilkan secara jelas oleh sistem informasi perpustakaan memberikan persepsi positif dari pemustaka karena informasi yang disajikan oleh sistem mampu memenuhi kebutuhan pemustaka. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji korelasi yang menunjukkan bahwa *FORMAT\_2* memiliki hubungan dengan *SATIS\_2*.

#### e. Kondisi Hubungan Antara *Timeliness* dengan *Satisfaction*

Uji korelasi selanjutnya dilakukan pada variabel *timeliness* terhadap *satisfaction*, dimana uji korelasi pada masing-masing pernyataan dinyatakan valid apabila nilai signifikan < 0,05. Berikut hasil analisis uji korelasi terhadap variabel *timeliness* terhadap *satisfaction*.

Tabel 5.

Hasil Uji Korelasi *Timelines* Terhadap *Satisfaction*

<i>Timeliness</i>	<i>Satisfaction</i>	Hasil Perhitungan		Keterangan
		Pearson C.	Sig	
Timeliness_1	Satis_1	0,474	0,000	Signifikan
Timeliness_2	Satis_1	0,416	0,000	Signifikan
Timeliness_3	Satis_1	0,326	0,001	Signifikan
Timeliness_1	Satis_2	0,285	0,005	Signifikan
Timelines_2	Satis_2	0,427	0,000	Signifikan
Timeliness_3	Satis_2	0,392	0,000	Signifikan
Timeliness_1	Satis_3	0,450	0,000	Signifikan
Timelines_2	Satis_3	0,360	0,000	Signifikan
Timelines_3	Satis_3	0,391	0,000	Signifikan

Berdasarkan tabel 5, dapat dijelaskan bahwa terdapat hubungan antara *timelines* ketepatan waktu dari sistem informasi perpustakaan dengan kepuasan pengguna, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi beberapa

pernyataan bernilai < 0,05. Adapun hasil analisis uji korelasi dapat dijelaskan sebagai berikut ;

Kecepatan sistem informasi perpustakaan dalam memberikan informasi, kemutakhiran informasi, dan efektifitas serta efisiensi informasi yang ditawarkan sistem informasi perpustakaan menimbulkan adanya hubungan dengan kepuasan pemustaka. Hal ini dapat dilihat dari uji korelasi yang menunjukkan seluruh pernyataan pada variabel *timeliness* memiliki nilai signifikan terhadap semua pernyataan pada variabel *satisfaction*.

#### F. Faktor Pendukung dan Penghambat Sistem Informasi Perpustakaan

Sistem Informasi perpustakaan di Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Surakarta sudah berjalan dengan baik dan dari pernyataan pemustaka dapat dikatakan sistem telah diterima dengan baik dan puas terhadap sistem yang ada. Dalam penelitian ini juga telah ditemukan bagaimana sistem informasi perpustakaan dapat berjalan dengan baik antara lain, sudah terdapat anjungan penelusuran informasi yang ada berbagai tempat seperti di ruang atau *lobby* gedung di ISI Surakarta dan di setiap perpustakaan yang ada di ISI Surakarta. Hal ini akan memudahkan pemustaka melakukan penelusuran informasi yang ada pada sistem informasi perpustakaan.

Sedangkan faktor penghambat sistem informasi perpustakaan sehingga belum bisa berjalan dengan baik antara lain; kurang sosialisasi sistem informasi yang telah dimiliki Perpustakaan ISI Surakarta. Waktu yang sering digunakan sosialisasi perpustakaan kepada pemustaka sangat sedikit yakni hanya sekitar 15 menit pada saat orientasi mahasiswa baru dan dilakukan satu kali kegiatan dalam satu tahun. Faktor lainnya yang sangat signifikan yakni faktor keakuratan sistem, sering sekali ditemukan kurang keakuratan antara informasi myang ada pada sistem dengan informasi yang ada di rak buku. Hal ini kemungkinan karena perpustakaan belum pernah melakukan *stok opname* atau kegiatan pengecekan data tertulis dengan data atau dokumen yang ada pada rak buku (kenyataannya). Faktor kecepatan akses

informasi, internet di ISI Surakarta selain menggunakan kabel juga menggunakan sarana WIFI (*Wireless Fidelity*). Namun, kekuatan sinyal WIFI yang ada di wilayah atau gedung di ISI Surakarta belum semuanya kuat. Untuk itu diharapkan diadakan penambahan kekuatan sinyal WIFI di sekitar gedung ISI Surakarta sehingga akan menambah kecepatan akses.

## KESIMPULAN

Dari penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem informasi perpustakaan berbasis web di Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Surakarta telah diterima dengan baik oleh pemustaka dalam hal ini mahasiswa di ISI Surakarta. Melalui model analisis *end user computing satisfaction* (EUCS) dapat dikatakan bahwa pemustaka sudah cukup puas menggunakan sistem informasi perpustakaan yang ada. Pemustaka secara umum juga sudah merasakan manfaat yang tinggi dengan adanya sistem informasi perpustakaan.

Namun masih ditemukan pernyataan pemustaka pada dimensi keakuratan (*accuracy*) pemustaka merasa kurang puas dengan kinerja sistem karena informasi yang ada pada sistem tidak sesuai dengan kenyataan yang ada salah satunya adalah informasi akan ketersediaan koleksi pada sistem informasi dengan yang ada pada rak buku. Selain itu sistem informasi perpustakaan jika lihat dari dimensi kecepatan (*timeliness*) juga masih kurang, hal ini dapat dilihat dari pernyataan kurang setuju pemustaka terhadap dimensi kecepatan tersebut di atas.

Sistem informasi perpustakaan belum mampu membuat laporan secara detail seperti pengunjung, peminjam buku, pengembalian buku berdasarkan program studi dan dalam jangka waktu tertentu per-bulan atau per-tahun. Selain itu juga sistem belum mampu membuat laporan daftar pustaka sesuai klasifikasi bahan pustaka yang dimiliki Perpustakaan ISI Surakarta

## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Bungin, Burhan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.

Creswell, John W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi 3. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Davis, Gordon B. (1988). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen: Bagian I Pengantar*. Jakarta: PT. Pustaka Binaman Pressindo.

Fuandara, R. Lalan dan Ade H. (2012). *Buku Panduan Otomasi Perpustakaan*. Surakarta: ISI Press.

Hartono, Jogiyanto, M. (2005). *Sistem Teknologi Informasi: Pendekatan Terintegrasi: Konsep Dasar, Teknologi, Aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan*. Edisi II. Yogyakarta: Andi Offset.

Idrus, Muhammad. (2000). *Metode Penelitian Ilmu Sosial, Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta.

Indrajit, Richardus Eko. (2000). *Pengantar Konsep Dasar Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, Jakarta: Elex Media Komputindo.

Istiarti, Atin. (2016). Analisis Penerimaan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis *Technology Acceptance Model* Dan *End-User Computing Satisfaction* di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Magelang. Tesis. Pascasarjana Universitas Islam Negeri Yogyakarta.

Itmamudin. (2014). Analisis Kepuasan Pengguna OPAC dan Dampaknya Terhadap Loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga, Tesis. Pascasarjana Universitas Islam Negeri Yogyakarta.

Kristyanto, Dian. (2016). Analisis Pengaruh *Human Organization Technology (HOT) Fit Model* Terhadap Pemanfaatan Sistem Informasi di Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. Tesis. Pascasarjana Universitas Islam Negeri Yogyakarta.

- Kumorotomo, Wahyudi dan Margono, Subando Agus. (1994). *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi-organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nasir, Moh. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Pramesti, Kiki Ayu. (2014). *Evaluasi Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Puskesmas (SIMPUS) Menggunakan HOT-FIT Model di Kota Surabaya*”, Tesis (tidak diterbitkan), Surabaya : Universitas Airlangga, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Program Studi Administrasi dan Kebijakan Kesehatan.
- Prasetyo, Bambang. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. (2014). “*Metode Penelitian Manajemen: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Kombinasi (Mix Methods), Penelitian Tindakan ( Action Research), Penelitian Evaluasi*”, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia.
- Wahyudi, J.B. (1992). *Teknologi Informasi dan Produksi Citra Bergerak*, Jakarta: Gramedia.
- Xiao, Li and Dasgupta, Subhasish. (2002). *Measurement Of User Satisfaction Withweb-Based Information Systems:An Empirical Study. Eighth Americas Conference on Information Systems*, George Washington University.
- Zwass, Vladimir. (1997). *Foundations of Information Systems*. Boston: Irwin McGraw-Hill.
- WEB:  
<http://sipadu.isi-ska.ac.id/sigilib/cari.php> diakses 10 Desember 2017, 20.50 WIB
- Sekundera, Charlesto P.L. (2006.) Analisis Penerimaan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan *Technology Acceptance Model* Dan *End User Computing Satisfaction* Terhadap Penerapan Sistem Core Banking Pada Bank Abc. Tesis. Semarang: Universitas Diponegoro. Diakses melalui <http://eprints.undip.ac.id/> 10 Desember 2017, 20.03 WIB