

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dewasa ini sangat berpengaruh pada perpustakaan, sudah banyak perpustakaan yang memanfaatkan TIK dalam aktivitas kegiatannya dengan membangun sistem informasi perpustakaan berbasis TIK. Sistem informasi merupakan rangkaian mesin dengan orang yang terintegrasi untuk menghasilkan informasi dalam mendukung fungsi-fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan suatu organisasi dengan memanfaatkan software, hardware, prosedur, metode analisis, perencanaan, teknik pengambilan keputusan, dan basis data.¹

Beberapa sistem informasi perpustakaan yang ada saat ini dan telah digunakan oleh beberapa perpustakaan adalah sistem informasi perpustakaan “SIPRUS”. SIPRUS telah diterapkan di beberapa perpustakaan seperti UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman, STIE AMA Salatiga dan beberapa perpustakaan STAIN se-Jawa Tengah yang jumlahnya ada 5 (lima) yaitu Perpustakaan STAIN Salatiga, STAIN Kudus, STAIN Purwokerto dan IAIN Surakarta.

¹ David dan Olson dalam Abdul Jalil. *Studi Empiris tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir atas Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi dan Sistem Akuntansi Aset Tetap pada Jajaran Kanwil Departemen Agama Propinsi Jawa Tengah*. Semarang : Program studi Magister Sains Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro, 2008 : 2.

Dari penerapan Sistem informasi perpustakaan “SIPRUS” di perpustakaan, tentunya berimplikasi dalam penerapannya terhadap pengguna sistem tersebut. Pengguna sistem informasi perpustakaan salah satunya adalah pegawai perpustakaan atau pustakawan, dosen dan mahasiswa yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam penerapan suatu sistem atau teknologi di perpustakaan. Pegawai perpustakaan menjadi salah satu pengguna yang aktif karena menjadi pelaku operasionalisasi sistem informasi perpustakaan. selain sebagai operator sistem untuk membantu tugas kerjanya, pegawai juga menjadi salah satu pengguna akhir sistem informasi. Dosen dan mahasiswa merupakan salah satu pengguna yang seringkali berhubungan dengan sistem informasi, namun bedanya dengan pegawai, kedua pengguna tersebut tidak sebagai operator atau juga administrator.

Oleh sebab itu penting untuk diperhatikan bahwa apakah sistem yang diterapkan di perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum, sehingga akan terlihat keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi di perpustakaan. Hal yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan penerapan sistem informasi di perpustakaan adalah kepuasan para pengguna sistem itu sendiri terhadap sistem yang mereka gunakan. Sehingga keberlanjutan sistem informasi ini akan dipakai dalam jangka waktu yang lama atau sebaliknya diberhentikan.

Tingkat kepuasan pengguna juga menjadi salah satu tolok ukur dari keberhasilan penerapan suatu sistem. Agar dapat tercipta stabilitas kerja yang baik dari para pegawai, maka harus didukung oleh ketahanan sistem yang handal,

tentunya dengan sistem yang diimplementasikan secara optimal, sehingga dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pengguna terhadap sistem yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna perlu dilakukan penelitian terhadap penerapan sistem informasi di perpustakaan, salah satunya adalah dengan penelitian kepuasan pengguna sistem informasi. Misi dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang sudah digunakan. Dalam beberapa penelitian, sistem informasi dapat diteliti dari sisi efektifitasnya. Namun dalam pelaksanaannya, efektivitas sistem informasi sulit diukur secara langsung, hal tersebut menyebabkan banyak peneliti yang beralih pada metode ukuran tidak langsung, seperti metode kepuasan pengguna.² Model pengukuran tidak langsung yang dapat digunakan adalah pengukuran kepuasan sistem informasi pengguna Akhir dengan model (EUCS).³

Model pengukuran ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Model EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada

² Abdul Jalil. *Loc. Cit.*

³ Hal tersebut seperti dikemukakan oleh Davis (1989) dalam Azleen Ilias, Mohd Rusdan Yasoa ', Zulkeflee Mohd Abd Razak , Rahida Abdul Rahman. The Study of End-User Computing Satisfacation (EUCS) on Computerized Accounting System (CAS) Among Labuan F.T. Government Sectors : A Case Study in the Res[onsibility Centres. *Labuan e-Journal of Muamalat and Society*, 2007 : 1.

penggunanya. Dengan adanya kepuasan pengguna tersebut maka akan timbul penerimaan (*acceptance*) pada sistem informasi yang dipergunakan dalam organisasi tersebut. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Doll dan Torkzadeh mengembangkan instrumen EUCS yang meliputi 5 (lima) komponen yaitu terdiri dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Dari observasi awal yang peneliti lakukan terhadap penerapan sistem informasi perpustakaan SIPRUS di UPT Perpustakaan STAIN Salatiga, terjadi beberapa fenomena yang menarik untuk diteliti lebih lanjut. Pertama pengguna perpustakaan sering tidak menemukan koleksi yang dicari di rak buku, meskipun sudah mencarinya melalui OPAC. Ketika ditelusur melalui OPAC judul buku yang dicari tersedia, namun setelah di cari ke rak buku ternyata bukunya tidak ada. Fenomena yang ke dua pengguna lebih sering bertanya dengan petugas dimana letak buku atau dirak mana mereka dapat mencari buku tertentu, padahal mereka tahu bahwa perpustakaan sudah menyediakan alat bantu penelusuran untuk mencari koleksi yaitu OPAC.

Berdasarkan pemikiran tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang analisis kepuasan pengguna opac dan dampaknya terhadap loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga.

B. Perumusan Masalah

Permasalahan inti dalam penelitian ini adalah tentang analisis kepuasan pengguna opac dan dampaknya terhadap loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga.

Untuk memudahkan dalam perumusan masalah, penulis membuat spesifikasi masalah ke dalam beberapa item pertanyaan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap isi (*content*) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga?
2. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap akurasi (*Accuration*) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga?
3. Bagaimana kepuasan pengguna terhadap kemudahan (*ease*) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga?
4. Bagaimana kepuasan pengguna akhir terhadap bentuk (*format*) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga?
5. Bagaimana kepuasan pengguna akhir terhadap ketepatan waktu (*timeliness*) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga?
6. Bagaimana dampak kepuasan pengguna OPAC terhadap loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga?

C. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna OPAC dari sisi menu atau isi, akurasi, kemudahan, bentuk dan ketepatan waktu dari OPAC (*online public acces catalog*) dan dampaknya terhadap loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi peneliti, bagi Perpustakaan STAIN Salatiga sebagai lembaga tempat penelitian ini dilakukan, lembaga lain yang telah menggunakan maupun belum menggunakan sistem ini, dan diharapkan bermanfaat juga bagi para pengembang sistem informasi ini. Secara rinci manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan daya pikir intelektual dan menambah pengetahuan tentang kepuasan pengguna OPAC dan dampaknya terhadap loyalitas.
2. Secara kelembagaan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar untuk mengevaluasi OPAC (*online public acces catalog*) pada sistem informasi manajemen perpustakaan “SIPRUS” yang telah digunakan selama Sembilan tahun dan melakukan berbagai langkah untuk perbaikan dan pengembangan sistem ini.
3. Manfaat bagi pengembang sistem informasi ini, diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pendapat para pengguna terhadap sistem yang telah

mereka rancang bangun, sebagai dasar untuk melakukan pengembangan terhadap sistem ini, apakah masih relevan atau tidak dengan perkembangan teknologi saat ini.

E. Kajian Teori

Dalam pandangan peneliti, penelitian mengenai kepuasan pengguna akhir sistem informasi perpustakaan dengan menggunakan model EUCS belum pernah dilakukan. Beberapa penelitian sejenis dan menggunakan model EUCS beberapa kali dilakukan, namun obyeknya adalah sistem informasi perbankan di beberapa bank baik swasta maupun bank milik pemerintah dan bukan sistem informasi perpustakaan. Seperti halnya yang telah dilakukan oleh Charlesto Secundera P.L yang melakukan penelitian sistem informasi dengan judul analisis pengguna akhir dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* dan *End User Computing Satisfaction* terhadap penerapan sistem *core banking* pada bank ABC.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa model TAM dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan sistem *core banking* di Bank ABC yaitu variabel kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Sedangkan penggunaan model EUCS, dengan variabel-variabel akurasi, ketepatan waktu dan kemudahan turut serta mempengaruhi penerimaan dalam penggunaan sistem *core banking* di Bank ABC. Namun variabel isi dan

bentuk tidak mempengaruhi penerimaan penggunaan sistem *core banking* di Bank ABC.⁴

F. **Definisi** Operasional

Untuk membatasi pemaknaan ganda dalam penelitian ini, maka penulis menyampaikan beberapa istilah yang penulis gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna dalam penelitian ini diartikan sebagai sebuah sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi langsung. Kepuasan pengguna akhir dapat dievaluasi baik dalam hal peran pengguna utama (aplikasi) dan sekunder (penyelidikan dan aplikasi pendukung keputusan).⁵

Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi perpustakaan di perpustakaan STAIN Salatiga antara lain mahasiswa, dosen dan karyawan.

2. Loyalitas Pengguna

Loyalitas berarti kemampuan perusahaan memposisikan produknya di benak pelanggan, dimana perusahaan menganggap pelanggan sebagai

⁴ sekundera p.l, charlesto, 2006. *Analisis penerimaan pengguna akhir dengan Menggunakan technology acceptance model dan end user computing satisfaction terhadap penerapan sistem core banking pada bank ABC*. Semarang : Universitas Diponegoro. P.91

⁵ Doll dan Torkzadeh, 1988. *The measurement of end user computing satisfaction*. Misquarterly, P. 159-174.

mitranya dengan cara memantapkan keyakinan pelanggan, selalu berinteraksi, bila perlu mengembangkan, demi kemajuan bersama (Kartajaya, 1999). Kepuasan secara positif dihubungkan dengan niat membeli kembali, keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa, loyalitas dan juga keuntungan⁶. Dalam kaitannya dengan loyalitas pelanggan, Anderson, Fornell dan Lehmann (1996) menyatakan bahwa apabila pelanggan puas terhadap barang atau kualitas layanan yang diberikan, maka akan menimbulkan loyalitas pelanggan.

Menurut Evan dan Laskin (1994) pelanggan yang loyal atau setia adalah seseorang yang melakukan penggunaan ulang dari perusahaan yang sama, memberitahukan ke pelanggan yang lain yang potensial, dari mulut ke mulut, dan menjadi penangkal serangan dari pesaingnya.

Loyalitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keinginan dari pengguna untuk terus menggunakan OPAC dan merekomendasikannya ke pengguna yang lain untuk keperluan mereka dalam mencari buku.

3. OPAC (*Online Public Acces Catalog*)

Menurut Horgan⁷ Opac merupakan salah satu sistem temu balik informasi, dengan satu sisi masukan (input) yang menggabungkan pembuatan

⁶ Sivadas, Eugene and Jamie L. Baker-Prewitt. 2000. "An Examination of The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction, and Store Loyalty". *International Journal of Retail and Distribution Management*. Volume 28. Number. 2. Page 73-82

⁷ Horgan 1994. Hal.1

file cantuman dan indeks. Hal ini menghasilkan pangkalan data yang dapat ditelusur sebagai sisi keluaran (output) dari sistem. OPAC menyediakan akses umum kepada file pangkalan data yang dimiliki perpustakaan. melalui opac pengguna berinteraksi untuk memeriksa isi file yang ada.

Sedang menurut feather⁸ opac merupakan suatu pangkalan data cantuman yang biasanya menggambarkan koleksi perpustakaan tertentu. Opac menawarkan akses secara online ke koleksi perpustakaan melalui terminal komputer. Pengguna dapat melakukan penelusuran melalui pengarang ,judul, subjek, kata kunci dan sebagainya.

Dari kedua pendapat tersebut di atas, opac berfungsi sebagai sistem informasi perpustakaan dan berfungsi juga sebagai alat untuk menunjukkan keberadaan atau kekayaan koleksi perpustakaan melalui seberapa banyak judul, subyek, eksemplar dan informasi lain dari koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.

Katalog merupakan keterangan singkat atau wakil dari suatu dokumen, demikian pula katalog elektronik dari sistem perpustakaan yang terotomasi. Subsistem seperti OPAC dan sirkulasi saling berinteraksi dalam menyediakan layanan otomasi. Sistem katalog yang dirancang dengan baik merupakan kunci keberhasilan penerapan sistem informasi di perpustakaan.

⁸ Feather 1997:330

Opac yang dimaksud dalam penelitian ini adalah OPAC yang merupakan salah satu menu yang disediakan dalam sistem informasi manajemen perpustakaan “SIPRUS” yang menjadi sistem otomatis yang digunakan oleh Perpustakaan STAIN Salatiga.

4. Sistem informasi perpustakaan

Definisi sistem informasi perpustakaan yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah definisi yang disampaikan Hak⁹ yang mengambil inti dari pernyataan Tiwari dan Cohn, bahwa modul dasar sistem informasi perpustakaan setidaknya mencakup fungsi pengadaan, pengatalogan (pengolahan), sirkulasi, pengawasan serial, dan penelusuran katalog online. Sedangkan Rowley (1998) dalam Hak¹⁰ menyatakan bahwa fokus sistem informasi (manajemen) perpustakaan adalah untuk mendukung layanan secara efektif bagi pengguna, manajemen pengadaannya, dan secara umum manajemen layanan-layanan yang diberikan oleh perpustakaan dan badan-badan lainnya yang menyelenggarakan akses terhadap koleksi-koleksi dokumen.

Kemudian, sistem informasi perpustakaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sistem informasi perpustakaan “SIPRUS” yang dibuat oleh PT. Prima Cipta Informatika Yogyakarta.

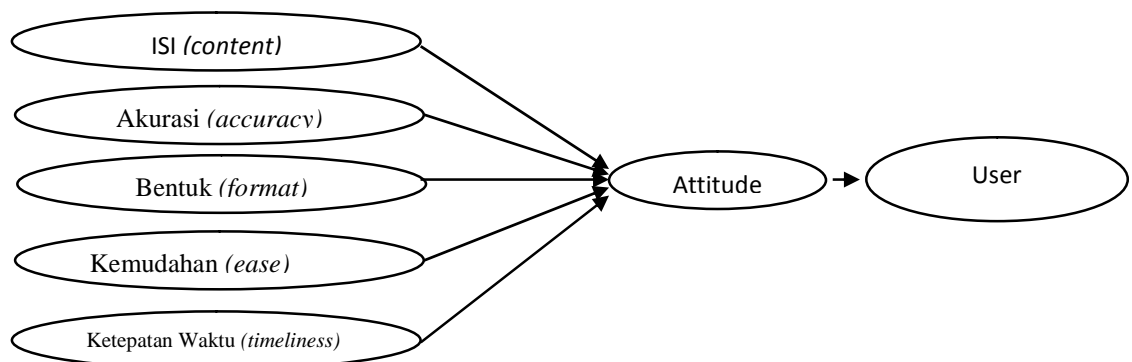
⁹Ade Abdul Hak, *Rencana Startegis dan Standar Cobit untuk Sistem Informasi Perpustakaan Terintegrasi dalam mewujudkan Universitas Bertaraf International*, (Jakarta: t.p., t.t.), hlm. 9.

¹⁰ *Ibid.* hlm. 9.

5. Model Pengukuran atau alat ukur

Model pengukuran yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah model EUCS (*end user computing satisfaction*) yang merupakan salah satu metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir sistem. Model evaluasi ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Doll dan Torkzadeh mengembangkan instrumen EUCS yang terdiri dari 12 item dengan membandingkan lingkungan pemrosesan data tradisional dengan lingkungan *end user computing*, menjadi 5 komponen yang meliputi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

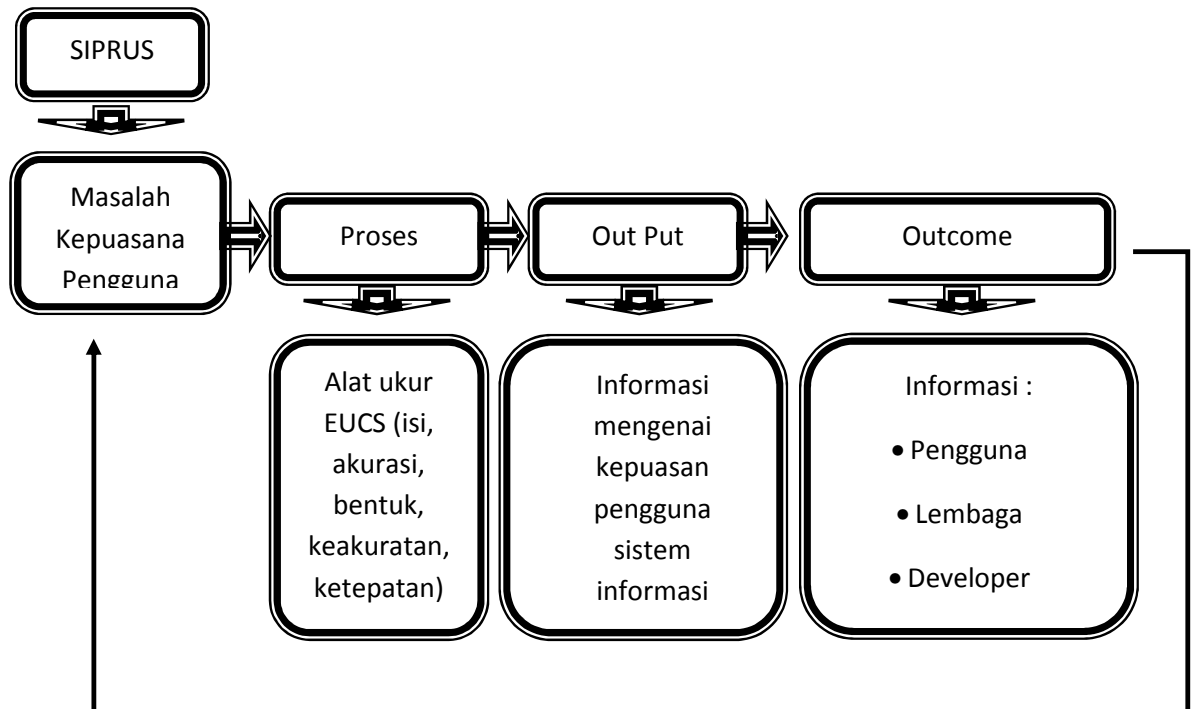
Berikut penulis sampaikan bagan EUCS (*End User Computing Satisfaction*)



Sumber: Doll dan Torkzadeh (1988)

G. Kerangka berfikir

Untuk memudahkan dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis mencoba untuk membuat sebuah kerangka berfikir sebagai berikut :



Penjelasan Bagan:

Penulis mengkaji sebuah sistem informasi manajemen perpustakaan “SIPRUS”, kemudian muncul beberapa masalah yaitu kepuasan pengguna akhir dari sistem ini. Setelah itu dilakukan proses penelitian dengan menggunakan alat ukur Model EUCS yang menyajikan data dari Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan (*ease*) dan Ketepatan Waktu (*timeliness*) dari system ini. Kemudian berangkat dari kepuasan pengguna tersebut, peneliti melakukan wawancara ulang untuk

mengetahui pengaruhnya terhadap loyalitas pengguna terhadap OPAC. Setelah proses penelitian selesai, diharapkan dapat menghasilkan sebuah output yaitu informasi tentang pengaruh kepuasan pengguna akhir sistem informasi tersebut terhadap loyalitas pengguna. Selanjutnya penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan beberapa *outcome* berupa informasi pengaruh kepuasan pengguna akhir sistem terhadap loyalitas pengguna terhadap OPAC, yang akan dijadikan dasar bagi peneliti, lembaga tempat penelitian dan pengembang sistem informasi perpustakaan “SIPRUS” itu sendiri untuk menentukan berbagai kebijakan dan langkah strategis di masa yang akan datang.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini penulis lakukan karena terdapat beberapa hal yang memerlukan penyelidikan secara langsung terhadap informan. Menurut Jane Richie penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti¹¹.

Adapun model ukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model *EUCS* atau *end user computing satisfaction* yang di

¹¹ Moleong, Lexy J. Metodologi penelitian kualitatif. Bandung : Rosda, 2008. p.6

kembangkan oleh Doll and Torzhadeh yang terdiri dari 5 (lima) unsur yaitu Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan (*ease*) dan Ketepatan Waktu (*timeliness*)

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna OPAC dan dampaknya terhadap loyalitas di perpustakaan STAIN Salatiga dengan menggunakan model EUCS antara lain dilihat dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*)

3. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di UPT Perpustakaan STAIN Salatiga yang beralamat di Jalan Tentara Pelajar No. 02 Salatiga Jawa Tengah

4. Teknik Penetapan Sampel (*Informan*)

Peneliti menggunakan teknik *snowball sampling* dalam melakukan penelitian ini. Teknik *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, dimana peneliti dalam memilih sampel lebih cenderung memilih informan yang dianggap tahu dan dapat dipercaya menjadi sumber data yang mantap dan mengetahui masalahnya secara mendalam.¹²

¹² Sugiono. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2010

Untuk mendapatkan informasi yang obyektif dan detail terhadap kepuasan pengguna OPAC dan dampaknya terhadap loyalitas, maka penulis melakukan penelitian terhadap 3 orang pengguna OPAC. Peneliti mengambil satu orang informan untuk diberikan berbagai pertanyaan tentang kepuasannya terhadap sistem informasi ini dilihat dari 5 (lima) sisi yaitu dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Setelah dirasa cukup telah mendapatkan data yang diinginkan, kemudian peneliti meminta kepada informan pertama memberikan rujukan kepada peneliti untuk melakukan wawancara kepada informan selanjutnya yang menurutnya mengetahui informasi ini. Peneliti melanjutkan lagi mengumpulkan data dengan mewawancarai informan yang kedua tentang semua informasi yang ingin diketahui, hingga peneliti memperoleh data yang diinginkan. Terakhir peneliti meminta masukan kepada informan untuk memberikan saran kepada peneliti, siapa informan selanjutnya yang menurutnya memiliki informasi yang dibutuhkan peneliti. Peneliti melanjutkan menggali data dengan mewawancarai informan ketiga sebagaimana masukan dari informan kedua tentang berbagai hal yang ingin peneliti ketahui.

Setelah dirasa cukup telah memperoleh data yang diinginkan, kemudian peneliti menghentikan wawancaranya pada informan ketiga. Adapun tiga

orang informan tersebut nama dan identitasnya telah penulis samarkan yaitu Muhammad Faishol, SS., M.Si yang merupakan salah satu staf pengajar di STAIN Salatigayang dalam penelitian ini peneliti samarkan sebagai Gareng. Informan ini memberikan masukan untuk mewawancari informan kedua karena menurutnya informan ini memiliki pengalaman yang cukup banyak tentang informasi yang ingin peneliti peroleh. Informan yang direkomendasikan kepada peneliti adalah Mujib Sahli, S.Ag. Informan merupakan pegawai perpustakaan STAIN Salatiga yang dalam penelitian ini peneliti samarkan sebagai Semar. Informan terakhir adalah Puspo Nugroho yang merupakan salah satu mahasiswa Pasca Sarjana STAIN Salatiga yang dalam penelitian ini peneliti samarkan namanya sebagai Petruk. Petruk merupakan salah satu mahasiswa yang menurut informan kedua memiliki pengalaman terkait dengan penggunaan OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga.

5. Prosedur penelitian

Prosedur merupakan tahapan yang akan dilakukan dalam sebuah penelitian. Adapun tahapannya adalah sebagai berikut :

a. Tahap perencanaan

Tahap perencanaan merupakan tahapan peneliti merencanakan sebuah penelitian, dari mulai menginventarisir beberapa judul tesis yang akan dikonsultasikan kepada pembimbing. Kemudian setelah salah satu judul

disetujui oleh pembimbing langkah selanjutnya peneliti membuat latar belakang masalah, perumusan, tujuan, manfaat serta beberapa metode penelitian yang disepakati antara peneliti dengan pembimbing. Kemudian persetujuan dari pembimbing tersebut penulis gunakan sebagai acuan dalam penelitian.

b. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan penelitian merupakan tahapan peneliti melakukan sebuah penelitian. Pada tahapan ini peneliti melakukan penelitian langsung dilapangan yaitu dengan melakukan pengumpulan data baik dengan observasi maupun wawancara, di UPT Perpustakaan STAIN Salatiga. Kemudian data-data tersebut dianalisis sesuai dengan metode yang ditentukan.

c. Tahap penulisan laporan

Tahap penulisan laporan merupakan tahapan dimana peneliti telah selesai melakukan penelitian. Pada tahapan ini, peneliti menyusun laporan dalam bentuk tertulis, kemudian di bentuk dalam sebuah tesis yang terdiri dari latar belakang masalah, tinjauan pustaka, laporan hasil penelitian, analisis data, sampai kesimpulan¹³

¹³ Arikunto, 2004

6. Waktu dan tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari-Mei 2014 di Perpustakaan STAIN Salatiga.

7. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian dengan tujuan mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.¹⁴

Teknik pengumpulan data yang dikenal dalam penelitian kualitatif pada umumnya pertama adalah wawancara-mendalam.¹⁵ Selain itu juga dikembangkan teknik observasi dan teknik dokumentasi.¹⁶

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa jenis pengumpulan data yaitu observasi, interview dan dokumentasi. Secara rinci peneliti menyampaikan metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi merupakan langkah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki oleh peneliti. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi untuk mengetahui kondisi lapangan baik sebelum penelitian dilakukan maupun pada saat penelitian berlangsung.

b. Wawancara

¹⁴ Ibid, hlm. 62

¹⁵ Hamidi. *Metode penelitian kualitatif*. Malang : UMM, Press, 2007 hal. 72

¹⁶ Ibid h.72

Wawancara merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan informasi langsung dari informan. Untuk mendapatkan hasil wawancara yang akurat dan runtut, dalam tahap ini, peneliti membuat pedoman wawancara sementara. Pedoman wawancara sementara merupakan catatan yang mengandung pokok-pokok pertanyaan yang akan ditanyakan sebagai pemancing percakapan. Pedoman wawancara atau *interview guide* ini tidak kaku atau mengikat, akan tetapi sebagai pembuka dan pengarah pembicaraan. Pedoman wawancara dikembangkan berdasarkan kisi-kisi instrumen penelitian. Untuk membantu dalam wawancara, peneliti menggunakan alat perekam suara.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Teknik ini peneliti gunakan untuk mencatat berbagai kondisi di lapangan ketika dilakukan wawancara, maupun ketika peneliti melakukan observasi. Selain itu, peneliti juga menggunakan teknik ini untuk memperoleh beberapa dokumen yang mendukung dalam pelaksanaan penelitian.

8. Metode analisis data

Dalam tahap ini, peneliti melakukan analisis data dengan beberapa tahap yaitu menelaah data yang diperoleh dari hasil observasi dalam bentuk transkrip, kemudian data tersebut peneliti pilah atau reduksi kemudian data di analisa. Selanjutnya peneliti menelaah data yang diperoleh dari hasil wawancara direduksi dengan cara membuat abstraksi yaitu rangkuman inti dari jawaban pertanyaan-pertanyaan, selanjutnya jawaban tersebut di interpretasikan.

Langkah berikutnya adalah mereduksi atau memilah-milah jawaban dari informan ke dalam beberapa kategori tertentu dan setiap jawaban diberi kode tertentu atau *coding* untuk memudahkan dalam menganalisa setiap hasil wawancara tersebut. Tahap selanjutnya peneliti meng”*compare*” atau melakukan analisis konfirmasi terhadap kedua data tersebut yaitu data hasil observasi dan data hasil wawancara, apakah terjadi kesesuaian antara kedua data tersebut, atau sebaliknya justru bertentangan di antara keduanya. Satu contoh misalnya ketika informan mengatakan bahwa *content* atau isi dari sistem otomasi baik, namun ketika dilakukan observasi informan terlihat kesulitan dalam menggunakan sistem ini misalnya, maka informan dianggap informasinya bertolak belakang dengan hasil wawancara dengan hasil observasi. Kemudian peneliti melakukan konfirmasi kepada para informan, untuk memberikan keterangan tentang kebenaran data yang peneliti peroleh dari hasil wawancara dan juga observasi. Data observasi ini merupakan data yang menguatkan peneliti tentang hasil wawancara yang sudah dilakukan kepada para informan.

Setelah peneliti mengetahui kepuasan pengguna OPAC, maka langkah selanjutnya adalah melakukan wawancara dan observasi lanjutan untuk mengetahui loyalitas mereka terhadap OPAC. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah kepuasan pengguna OPAC memiliki dampak terhadap loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga.

I. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Bab I Latar belakang

Bab ini memberikan penjelasan mengenai berbagai hal yang melatarbelakangi dilakukannya kegiatan penelitian ini diantaranya metode penelitian yang akan dilakukan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teori, kerangka berfikir, dan metode penelitian

Bab II Telaah Pustaka

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini.

Bab III Gambaran Umum Perpustakaan

Adapun gambaran umum perpustakaan yang akan disampaikan dalam bab ini adalah UPT Perpustakaan STAIN Salatiga. Secara detail membahas mengenai profil, situasi dan kondisi perpustakaan, visi dan misi, dan informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

Bab IV Pembahasan

Pada bab ini penulis akan menganalisis kepuasan pengguna akhir OPAC (*Online Public Acces Catalog*) dan pengaruhnya terhadap loyalitas pengguna pada sistem informasi manajemen perpustakaan “SIPRUS” di UPT Perpustakaan STAIN Salatiga.

Bab V Simpulan dan saran

Bab ini menyampaikan kesimpulan dan saran

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Kepuasan Pengguna

Kata kepuasan atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin ‘satis’ yang artinya cukup baik dan ‘facio’ yang artinya melakukan atau membuat, secara sederhana dapat diartikan sebagai ‘upaya pemenuhan sesuatu’. Banyak ahli yang memberikan definisi mengenai kepuasan pengguna Day (dalam Tse & Wilton, 1988) mengartikan kepuasan/ketidakpuasan pengguna sebagai respon pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian (diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Engel, et al (1990) mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya, memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pengguna, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pengguna. Sedangkan menurut Wilkie (1990) kepuasan sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk dan jasa. Ada kesamaan di antara beberapa definisi di atas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pengguna (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna didefinisikan sebagai wujud perasaan pengguna setelah membandingkan dengan

harapannya. Apabila kinerja perusahaan dibawah harapan pengguna maka pengguna akan kecewa dan sebaliknya sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan respon dari pemenuhan kebutuhan pengguna.

B. Tingkatan Kepuasan Pengguna

Menurut Philip Kotler (2000) pengguna dapat mengalami salah satu dari tingkatan kepuasan yaitu:

1. Bila kinerja lebih rendah dari harapan pengguna akan merasa tidak puas, karenanya harapan lebih tinggi dari pada yang diterima pengguna dari pemberi jasa.
2. Bila kinerja sesuai dengan harapan pengguna, pengguna akan merasa puas karena harapan sesuai dengan apa yang diterima oleh pengguna dari pembelian produk.
3. Bila kinerja melebihi dari harapan pengguna akan merasa sangat puas karena apa yang diterimanya melebihi dari apa yang mereka harapkan.

Dari pendapat di atas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa jika kinerja OPAC lebih rendah dari harapan pengguna OPAC maka pengguna tidak puas, dan jika antara harapan dan kinerja sesuai maka pengguna akan merasa puas, dan jika lebih tinggi kinerja dari pada harapan maka pengguna akan merasa sangat puas.

C. Pengukuran kepuasan pengguna

Untuk mengetahui kepuasan pengguna, tidak ada satupun ukuran tunggal yang yang disepakati secara umum. Meskipun demikian, di tengah beragamnya

cara mengukur kepuasan pengguna. Menurut R.A Nurlinda (2013) terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti:

1. Kepuasan Pengguna Keseluruhan (Overall Customer Satisfaction)

Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pengguna adalah langsung menanyakan kepada pengguna seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu. Biasanya ada dua bagian dalam proses pengukurannya. Pertama, mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap produk atau jasa perusahaan. Kedua, menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pengguna keseluruhan terhadap produk dan jasa para pesaing.

2. Dimensi kepuasan pengguna

Berbagai penelitian memilah kepuasan pengguna kedalam komponen-komponennya. Umumnya proses semacam itu terdiri dari empat langkah. Pertama mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pengguna, kedua, meminta pengguna menilai produk dan jasa perusahaan berdasarkan item-item spesifik seperti kecepatan pelayanan atau keramahan staf yang melayani pengguna. Ketiga, meminta pengguna menilai produk atau jasa pesaing berdasarkan item-item spesifik yang sama. Keempat, meminta para pelanggan menentukan dimensi-dimensi yang mana menurut mereka paling penting dalam menilai kepuasan pengguna keseluruhan

3. Konfirmasi harapan (Confirmation of Expectations)

Dalam konsep ini, kepuasan tidak diukur langsung, namun disimpulkan berdasarkan kesesuaian/ketidaksesuaian antara harapan pengguna dengan kinerja aktual produk perusahaan.

4. Minat pembelian ulang (Repurchase Intern)

Kepuasan pengguna diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pengguna akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi.

5. Kesiediaan untuk merekomendasi (Willingness to Recommend)

Dalam kasus produk yang pembelian ulangnya relatif lama (seperti mobil, broker rumah, komputer tur keliling dunia) kesiediaan pengguna untuk merekomendasikan produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang paling penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti¹

D. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi

Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik (Guimaraes, Staples, dan McKeen, 2003). Dalam literatur penelitian maupun dalam praktek, *user satisfaction* seringkali digunakan sebagai parameter pengganti dari efektivitas sistem informasi (Melone, 1990). Doll dan Torkzadeh (1988) mendefinisikan *end-user satisfaction* sebagai “*affective attitude towards a specific computer application by someone who interacts*

¹ RA. Nurlinda, 2013. *Pengaruh Customer satisfaction strategy terhadap peningkatan kepuasan konsumen*. Forum Ilmiah, volume 10 nomor 2.

with the application directly.” (Sikap afektif terhadap suatu aplikasi komputer oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi secara langsung)

Doll dan Torkzadeh (1988) telah melakukan survey terhadap 618 responden untuk meneliti mengenai *user satisfaction* dengan memodifikasi instrumen dan faktor analisis. Penelitiannya menghasilkan 12 item instrumen pengukuran *user satisfaction* atas kualitas sistem dan informasi, yang didapatkan dari pemakai akhir sistem informasi. Dua belas item yang dihasilkan tersebut, terbagi dalam lima komponen yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Doll dan Torkzadeh (1988) telah membuktikan validitas dan realibilitas instrumen-instrumen ini. Hasil penelitian Somers, Nelson, dan Karimi (2003) menunjukkan bahwa seluruh item yang terdapat dalam instrumen kepuasan pengguna memiliki validitas dan reliabilitas yang meyakinkan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Penelitian di Indonesia atas instrumen kepuasan pengguna sistem informasi juga telah dilakukan oleh Istianingsih (2007) dan Istianingsih dan Wijanto (2008). Hasilnya menunjukkan bahwa validitas dan reliabilitas dari semua instrumen dari Doll dan Torkzadeh (1988) ini dapat diterapkan untuk penelitian di Indonesia karena memiliki validitas dan reliabilitas yang baik.

McGill, Hobbs, dan Klobas (2003), melakukan pengujian empiris terhadap keseluruhan dimensi dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992). Pengujian mereka dilakukan pada lingkungan user yang sekaligus menjadi *developer system*. Hasil pengujian mereka menunjukkan

bahwa kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi memainkan peranan signifikan dalam menentukan penggunaan sistem aplikasi.

E. Loyalitas Pengguna

Loyalitas berarti kemampuan perusahaan memposisikan produknya di benak pelanggan, dimana perusahaan menganggap pelanggan sebagai mitranya dengan cara memantapkan keyakinan pelanggan, selalu berinteraksi, bila perlu mengembangkan, demi kemajuan bersama (Kartajaya, 1999). Kepuasan secara positif dihubungkan dengan niat membeli kembali, keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa, loyalitas dan juga keuntungan². Kaitannya dengan loyalitas pelanggan, Anderson, Fornell dan Lehmann (1996) menyatakan bahwa apabila pelanggan puas terhadap barang atau kualitas layanan yang diberikan, maka akan menimbulkan loyalitas pelanggan.

Menurut Evan dan Laskin (1994) pelanggan yang loyal atau setia adalah seseorang yang melakukan penggunaan ulang dari perusahaan yang sama, memberitahukan ke pelanggan yang lain yang potensial, dari mulut ke mulut, dan menjadi penangkal serangan dari pesaingnya. Menurut Lovelock (dalam Iswari dan Suryandari, 2003), loyalitas pelanggan adalah keinginan pelanggan untuk melanjutkan berlangganan di suatu perusahaan dalam jangka panjang, membeli barang dan jasa hanya dari satu tempat saja dan secara berulang-ulang, serta secara sukarela merekomendasikan produk perusahaan ke orang lain.

² Sivadas, Eugene and Jamie L. Baker-Prewitt. 2000. "An Examination of The Relationship Between *Service Quality*, Customer Satisfaction, and Store Loyalty". *International Journal of Retail and Distribution Management*. Volume 28. Number. 2. Page 73-82

Zain (dalam Lestari, 2002) memandang loyalitas pelanggan sebagai fungsi pengalaman masa lampau. Pertama kali masuk kedalam toko, pelanggan akan mengamati secara seksama mulai dari karakteristik pelayanan sebuah toko, produk yang ditawarkan hingga karakteristik fisik sebuah toko mendapat perhatian dari pelanggan. Bersamaan dengan pelanggan mengevaluasi toko yang dimasukinya, apakah memuaskan dirinya atautkah tidak. Evaluasi yang ada dalam diri pelanggan akhirnya membentuk citra toko tertentu di benak pelanggan. Jika hasil evaluasinya memberikan citra positif, maka pelanggan tersebut cenderung akan berbelanja kembali ke toko tersebut. Jika terjadi sebaliknya, maka konsumen akan mencari toko lain yang dapat memberikan kepuasan pada dirinya dalam berbelanja. Kepuasan yang dirasakan pelanggan menjadi dasar bagi terciptanya pembelian ulang dan loyalitas pelanggan (Schnaars, dalam Tjiptono, 1997).

Dari beberapa pendapat di atas dapat digaris bawahi bahwa loyalitas pelanggan sangat bergantung dari puas atau tidak puas seorang pelanggan terhadap sebuah produk yang pernah digunakannya sebagai bagian dari pengalamannya. Jika pelanggan puas maka pelanggan akan kembali menggunakannya dan secara ikhlas merekomendasikannya kepada pelanggan lain dan juga sebaliknya.

F. Perpustakaan dan Sistem Informasi

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk

dijual³. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan bertujuan mendayagunakan koleksinya untuk kepentingan umum bukan untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya. Pertanyaan yang muncul sekarang adalah bagaimana cara mewujudkan perpustakaan yang dapat melayani pengguna dengan baik dan efektif sehingga pengguna dapat menemukan informasi secara cepat dan tepat.

Jika kita kembali ke masa lalu, dimana kegiatan perpustakaan masih dilakukan secara manual, maka agar pelaksanaan pelayanan perpustakaan dapat dilaksanakan secara cepat dan tepat, hal yang harus dilakukan oleh perpustakaan adalah dengan menata koleksi di rak dengan penataan yang sedemikian rupa sehingga ketika pemustaka mencari koleksi di perpustakaan dapat ditemukan dengan mudah. Kemudian perpustakaan juga menciptakan sebuah alat bantu yang dapat digunakan untuk mempercepat penemuan kembali koleksi perpustakaan yaitu katalog. Katalog merupakan wakil dari dokumen yang ada di perpustakaan. Dengan membuat katalog ini, perpustakaan berharap dapat membantu pemustaka memperoleh informasi secara cepat, tepat dan akurat.

Zaman telah berubah, dimana kebutuhan masyarakat sudah beralih dari masyarakat biasa yang tidak terlalu mementingkan kebutuhan informasi, menjadi masyarakat yang mengagungkan informasi. Masyarakat seperti ini memiliki ciri ingin serba cepat dan tepat serta mengandalkan akses komputer dalam setiap

³ Sulistyobasuki, 1995

kegiatan kesehariannya. Oleh sebab itu untuk mengadaptasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat informasi, perpustakaan harus merubah diri juga untuk mencapai tujuan tersebut, yaitu dengan menerapkan sistem informasi berbasis komputer di perpustakaan. Seperti yang disampaikan oleh Wilkinson⁴ yang mengatakan bahwa sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia dan komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (output), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan. Jika sistem informasi diterapkan di perpustakaan, maka perpustakaan dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik yaitu memberikan pelayanan informasi secara cepat, tepat dan akurat kepada pemustaka.

G. Sistem Informasi Perpustakaan

Sebelum membahas mengenai sistem informasi perpustakaan, penulis akan menyampaikan beberapa definisi sistem informasi menurut beberapa ahli. Menurut Alter⁵ dalam buku pengenalan sistem informasi, mengatakan bahwa sistem informasi merupakan kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Jika melihat definisi ini, maka sistem informasi bukan sesuatu yang berdiri sendiri melainkan gabungan antara beberapa unsur diantaranya adanya prosedur kerja, informasi, keterlibatan manusia di dalamnya dan juga

⁴ Wilkinson, 1992

⁵ alter, 1992

adanya unsur teknologi. Semua unsur tersebut melebur menjadi satu dalam bingkai sistem informasi dengan tujuan membantu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Sistem informasi juga merupakan kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data ke dalam bentuk informasi yang berguna⁶. Lebih spesifik Gelinas⁷ menyampaikan bahwa sistem informasi merupakan suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri dari sekumpulan komponen berbasis computer dan manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan dan mengelola data serta menyediakan informasi keluar-an kepada pengguna.

Sistem informasi perpustakaan menurut Hak⁸ yang mengambil inti dari pernyataan Tiwari dan Cohn, mengatakan bahwa modul dasar sistem informasi perpustakaan setidaknya mencakup fungsi pengadaan, pengatalogan (pengolahan), sirkulasi, pengawasan serial, dan penelusuran katalog online. Sedangkan Rowley (1998) dalam Hak⁹ menyatakan bahwa fokus sistem informasi (manajemen) perpustakaan adalah untuk mendukung layanan secara efektif bagi pengguna, manajemen pengadaannya, dan secara umum manajemen

⁶ bodnar dan hopwood, 1993

⁷ Gelinas, Oram, dan Wiggins, 1992

⁸Ade Abdul Hak, *Rencana Startegis dan Standar Cobit untuk Sistem Informasi Perpustakaan Terintegrasi dalam mewujudkan Universitas Bertaraf International*, (Jakarta: t.p., t.t.), hlm. 9.

⁹ *Ibid.* hlm. 9.

layanan-layanan yang diberikan oleh perpustakaan dan badan-badan lainnya yang menyelenggarakan akses terhadap koleksi-koleksi dokumen.

Kemudian, sistem informasi perpustakaan yang menjadi obyek dalam penelitian ini adalah sistem informasi perpustakaan “SIPRUS” yang dibuat oleh PT. Prima Cipta Informatika Yogyakarta dan telah digunakan oleh beberapa perpustakaan perguruan tinggi di Yogyakarta dan beberapa perpustakaan sekolah baik di Jawa maupun luar Jawa.

Dalam penerapannya di perpustakaan, sistem informasi dapat diibaratkan sebagai darah yang mengalir di dalam tubuh manusia, seperti halnya informasi di dalam sebuah perusahaan yang sangat penting untuk mendukung kelangsungan hidup perusahaan, sehingga alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi sebuah perusahaan. Akibatnya bila kurang mendapatkan informasi, dalam waktu tertentu perusahaan akan mengalami ketidakmampuan mengontrol sumber daya, sehingga dalam mengambil keputusan-keputusan strategis sangat terganggu, yang pada akhirnya akan mengalami kekalahan dalam bersaing dengan lingkungan pesaingnya. Disamping itu, sistem informasi yang dimiliki seringkali tidak dapat bekerja dengan baik.

Sistem informasi memberikan nilai tambah terhadap proses produksi, kualitas, manajemen, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah serta keunggulan kompetitif yang tentu saja sangat berguna bagi kegiatan bisnis¹⁰.

¹⁰ kroenke, 1992

Kemampuan sebuah sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya sangat dipengaruhi oleh seberapa banyak hal yang bisa dilakukan oleh sistem informasi.

H. Sistem Temu Kembali Informasi

Sistem temu kembali informasi berasal dari kata *Information Retrieval System* (IRS). Temu kembali informasi adalah sebuah media layanan bagi pengguna untuk memperoleh informasi atau sumber informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem temu kembali informasi (*Information Retrieval System*) di terapkan di seluruh pusat informasi termasuk di dalamnya adalah perpustakaan.

Sistem temu kembali informasi merupakan sistem informasi yang berfungsi untuk menemukan informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Sistem temu kembali informasi berfungsi sebagai perantara kebutuhan informasi pengguna dengan sumber informasi yang tersedia. Pengertian yang sama disampaikan oleh Sulisty-Basuki yang mengatakan bahwa sistem temu kembali informasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan dan memasok informasi bagi pengguna sebagai jawaban atas permintaan atau berdasarkan kebutuhan pengguna¹¹. Hal ini dapat dinyatakan bahwa sistem temu kembali informasi memiliki fungsi dalam menyediakan kebutuhan informasi sesuai dengan kebutuhan dan permintaan penggunanya.

Sistem temu kembali informasi juga di artikan sebagai proses yang dilakukan untuk menemukan dokumen yang dapat memberikan kepuasan bagi

¹¹ Sulisty-Basuku. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992). H.132

pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Tujuan utama sistem temu kembali informasi adalah untuk menemukan dokumen yang sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna secara efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan kepuasan baginya, dan sasaran akhir dari sistem temu kembali informasi adalah kepuasan pengguna.

Menurut Hasugian¹² dasar dari sistem temu balik informasi adalah proses untuk mengidentifikasi kecocokan di antara permintaan dengan representasi atau indeks dokumen, kemudian mengambil dokumen dari suatu simpanan sebagai jawaban atas permintaan tersebut. Sistem temu kembali informasi pada prinsipnya bekerja berdasarkan ukuran antara istilah *query* dengan istilah yang menjadi representasi dokumen.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem temu kembali informasi merupakan sebuah sistem yang berguna dalam memanggil dan menempatkan dokumen dari/dalam basis data sesuai dengan permintaan pengguna. Dan tujuan akhir dari sistem temu kembali informasi yaitu memberikan kepuasan terhadap pengguna sistem informasi tersebut.

I. Tujuan dan Fungsi Sistem Temu Kembali Informasi

Sistem temu kembali informasi didisain untuk menemukan dokumen atau informasi yang diperlukan oleh masyarakat pengguna. Sistem Temu Kembali Informasi bertujuan untuk menjembatani kebutuhan informasi pengguna dengan

¹² Hasugian. 2003.

sumber informasi yang tersedia. Seperti dikemukakan oleh Belkin (1980) sebagai berikut:

1. Penulis mempresentasikan sekumpulan ide dalam sebuah dokumen menggunakan sekumpulan konsep.
2. Terdapat beberapa pengguna yang memerlukan ide yang dikemukakan oleh penulis tersebut, tapi mereka tidak dapat mengidentifikasi dan menemukannya dengan baik.
3. Sistem temu kembali informasi bertujuan untuk mempertemukan ide yang dikemukakan oleh penulis dalam dokumen dengan kebutuhan informasi pengguna yang dinyatakan dalam bentuk pertanyaan (*query*).

Berkaitan dengan sumber informasi pengguna di satu sisi dan kebutuhan informasi pengguna di sisi yang lain, maka sistem temu kembali informasi berperan untuk menganalisis isi sumber informasi dan pertanyaan pengguna kemudian mempertemukan pertanyaan pengguna dengan sumber informasi untuk mendapatkan dokumen yang relevan.

Adapun fungsi utama sistem temu kembali informasi menurut Lancaster (1979) dan Kent (1971) adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi sumber informasi yang relevan dengan minat masyarakat pengguna yang ditargetkan.
2. Menganalisis isi sumber informasi (dokumen)
3. Merepresentasikan isi sumber informasi dengan cara tertentu yang memungkinkan untuk dipertemukan dengan pertanyaan (*query*) pengguna.

4. Merepresentasikan pertanyaan (*query*) pengguna dengan cara tertentu yang memungkinkan untuk dipertemukan sumber informasi yang terdapat dalam basis data.
5. Mempertemukan pernyataan pencarian dengan data yang tersimpan dalam basis data.
6. Menemu-kembalikan informasi yang relevan.
7. Menyempurnakan unjuk kerja sistem berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh pengguna.

Sistem temu kembali informasi juga menjadi salah satu elemen penting dalam kegiatan temu kembali koleksi dan informasi yang dibutuhkan pengguna di perpustakaan. Menurut Chowdhuri¹³ fungsi utama sistem temu kembali informasi sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis isi sumber informasi suatu dokumen.
2. Merepresentasikan isi sumber informasi dengan cara tertentu yang memungkinkan untuk dipertemukan dengan pernyataan (*query* pengguna).
3. Merepresentasikan pernyataan (*query*) pengguna dengan cara tertentu yang memungkinkan untuk dipertemukan dengan sumber informasi yang terdapat dalam basis data perpustakaan.
4. Mempertemukan pernyataan pencarian dengan data yang tersimpan dalam basis data.

¹³ Chudowri

5. Menemu-kembalikan informasi yang relevan.
6. Menyempurnakan kerja sistem berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh pengguna.

Tujuannya adalah untuk mempelajari proses temu kembali, membentuk, membangun dan mengevaluasi sistem temu kembali yang dapat memberikan informasi yang diinginkan secara efektif antara pengarang dan pengguna. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fungsi yang utama dari suatu sistem temu kembali informasi adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi informasi yang relevan kepada masyarakat pengguna.
2. Untuk meneliti muatan/indeks dari dokumen
3. Untuk menghadirkan muatan/indeks dari sumber yang diteliti dengan pengguna.
4. Untuk meneliti query pengguna dan untuk menghadirkannya didalam suatu format yang akan menghasilkan temuan dokumen yang sesuai pada basisdata.
5. Untuk memenuhi statemen pencarian dengan database yang disimpan.

J. Parameter Efektifitas Sistem Temu Kembali Informasi

Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tepat untuk mencapai tujuan. Untuk mengetahui efektifitas system temu kembali informasi, harus digunakan parameter untuk mengevaluasinya agar hasil yang diberikan sistem sesuai dengan permintaan pengguna. Evaluasi dilakukan untuk menjelaskan bagaimana sistem beroperasi atau untuk mengetahui mengapa sistem berfungsi pada tingkat efisiensi tertentu.

Efektivitas berhubungan dengan pencapaian tujuan yang lebih dikaitkan dengan hasil kerja.

Menurut pendapat lain efektivitas sistem temu kembali informasi adalah kemampuan dari sistem itu untuk memanggil berbagai dokumen dari suatu database sesuai dengan permintaan pengguna. Efektivitas dari sebuah sistem temu kembali informasi dapat diukur dengan dua hal penting yaitu rasio atau perbandingan perolehan (recall) dan ketepatan (precision). Keduanya digunakan sebagai parameter untuk mengukur kemampuan sebuah sistem temu kembali informasi apakah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum.

Sulistyo-Basuki¹⁴ berpendapat bahwa Rasio perolehan (recall) adalah perbandingan dokumen ditemukan dengan jumlah total dokumen relevan dalam sistem. Sedangkan rasio ketepatan (precision) adalah perbandingan antara dokumen relevan dengan jumlah dokumen yang ditemu balik dalam penelusuran.

Perolehan (recall) dan ketepatan (precision) merupakan suatu hal yang sangat bertentangan. Sebab perolehan merupakan jumlah keseluruhan dokumen yang terpanggil oleh sistem dan belum tentu relevan dengan permintaan pengguna. Sedangkan ketepatan merupakan kemampuan sistem untuk tidak memanggil dokumen yang tidak relevan dengan permintaan pengguna. Dengan demikian apabila recall tinggi maka precision rendah dan jika dan jika precision tinggi maka

¹⁴ Sulistyo Basuki, 2005

recall rendah. Oleh karena itu precision yang biasanya menjadi salah satu ukuran yang digunakan untuk menilai keefektifan suatu sistem temu kembali informasi.

Rasio dari tingkat perolehan (recall) dan ketepatan (precision) yang dicapai dalam kegiatan penelusuran dapat diungkapkan sebagai berikut:

$$\text{Recall} = X \ 100 \ %$$

$$\text{Precision} = X \ 100 \ %$$

K. OPAC Sebagai Sistem Temu Kembali Informasi

Dalam dunia perpustakaan terdapat sebuah istilah yang seakan melekat dengan keberadaan perpustakaan yaitu istilah OPAC. Menurut Horgan¹⁵

Opac merupakan salah satu sistem temu balik informasi, dengan satu sisi masukan (input) yang menggabungkan pembuatan file cantuman dan indeks. Hal ini menghasilkan pangkalan data yang dapat ditelusur sebagai sisi keluaran (output) dari sistem. OPAC menyediakan akses umum kepada file pangkalan data yang dimiliki perpustakaan. melalui opac pengguna berinteraksi untuk memeriksa isi file yang ada.

Sedang menurut feather¹⁶

opac merupakan suatu pangkalan data cantuman yang biasanya menggambarkan koleksi perpustakaan tertentu. Opac menawarkan akses secara online ke koleksi perpustakaan melalui terminal komputer. Pengguna dapat melakukan penelusuran melalui pengarang ,judul, subjek, kata kunci dan sebagainya.

¹⁵ Hogan 1994.1

¹⁶ Feather 1997:330

Dari kedua pendapat tersebut di atas, opac berfungsi sebagai sistem informasi perpustakaan dan berfungsi juga sebagai alat untuk menunjukkan keberadaan atau kekayaan koleksi perpustakaan melalui seberapa banyak judul, subyek, eksemplar dan informasi lain dari koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.

Katalog merupakan keterangan singkat atau wakil dari suatu dokumen, demikian pula katalog elektronik dari sistem perpustakaan yang terotomasi. Subsistem seperti OPAC dan sirkulasi saling berinteraksi dalam menyediakan layanan otomasi. Sistem katalog yang dirancang dengan baik merupakan kunci keberhasilan penerapan sistem informasi di perpustakaan.

Secara baku istilah OPAC (*Online Public Access Catalog*) tidak ditemukan dalam kamus besar bahasa Indonesia, namun beberapa perpustakaan menyebut OPAC dengan istilah katalog online atau katalog terpasang, dan ada juga yang tetap menyebutnya dengan OPAC. Selain itu, ada juga perpustakaan yang menyebutnya dengan Katalog Akses Umum Talian, disingkat KAUT.

Corbin dalam Hasugian (2003:3) menekankan pengertian OPAC dari segi penyimpanan dan penelusuran secara online. Corbin menyebutkan bahwa "... *Online Public Catalog*, yaitu suatu katalog yang berisikan cantuman bibliografi dari koleksi satu atau beberapa perpustakaan, disimpan pada magnetic disk atau media rekam lainnya, dan dibuat tersedia secara online kepada pengguna. Katalog itu dapat ditelusur secara online melalui titik akses yang ditentukan."

Menurut Tedd dalam Hasugian (2003: 3) menyatakan bahwa OPAC merupakan sistem katalog terpasang yang dapat diakses secara umum, dan dapat dipakai oleh pengguna untuk menelusur pangkalan data katalog, untuk memastikan apakah perpustakaan menyimpan karya tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang lokasinya, dan jika sistem katalog dihubungkan dengan sistem sirkulasi, maka pengguna dapat mengetahui apakah bahan pustaka yang sedang dicari sedang tersedia di perpustakaan atau sedang dipinjam.

Pendapat ini menunjukkan fungsi utama dari OPAC adalah sebagai sarana temu balik informasi yang dapat diintegrasikan dengan sistem sirkulasi. Selain sebagai alat bantu penelusuran, OPAC dapat juga digunakan sebagai sarana untuk memeriksa status suatu bahan pustaka. Melalui OPAC, pengguna dimungkinkan juga dapat mengetahui lokasi atau tempat penyimpanannya. Kebutuhan pengguna berkomunikasi dengan sistem komputer dalam rangka memecahkan suatu pertanyaan atau permintaan (query), merupakan aspek paling penting pada OPAC.

Pengguna menggunakan OPAC untuk menjawab permintaan tertentu. OPAC menjadi suatu sarana atau alat bantu bagi pengguna untuk melakukan penelusuran informasi di perpustakaan. Melakukan penelusuran informasi melalui OPAC, biasanya menggunakan suatu terminal yang tersambung ke sistem komputer. Oleh karena itu, OPAC adalah sistem temu balik informasi yang merupakan bagian dari sistem komputer perpustakaan. Berdasarkan uraian di atas secara umum dapat dinyatakan bahwa OPAC adalah suatu sistem temu

balik informasi berbasis komputer yang digunakan oleh pengguna untuk menelusur koleksi suatu perpustakaan atau unit informasi lainnya.

L. Pengguna Akhir (*End User*)

Pengguna akhir atau *end user* adalah orang yang memakai sistem informasi atau informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi¹⁷. Jika melihat definisi ini maka semua orang yang menggunakan sistem informasi perpustakaan merupakan pengguna akhir sistem informasi.

Menurut Abdul Kadir pengguna akhir dikelompokkan menjadi 2 (dua) kelompok. Kelompok pertama disebut dengan pengguna aplikasi yaitu orang yang mengoperasikan program aplikasi yang dibuat oleh pemrogram aplikasi. Pengguna seperti ini tidak pernah berhubungan secara langsung dengan DBMS. Terkadang pengguna seperti ini disebut *native user*. Kelompok kedua disebut dengan pengguna interaktif atau yang biasa disebut dengan pengguna canggih/*sophisti-cated user* yaitu pengguna yang berinteraksi secara langsung dengan DBMS, dapat memberikan perintah-perintah DBMS untuk mengakses basis data ataupun melalui perangkat-perangkat seperti pembangkit *query* dan pembangkit laporan. Pengguna seperti ini dapat menyediakan sendiri kebutuhan terhadap informasi¹⁸.

¹⁷ Abdul Kadir.2002

¹⁸ Abdul Kadir. *ibid*

Berbeda dengan Abdul Kadir, John Rockart dan Lauren S. Flannery pada tahun 1993 melakukan penelitian dan menginterview 200 *end-user* ditujuh perusahaan dan keduanya mengidentifikasi enam jenis *end user* antara lain :

1. End User Non Pemrograman, adalah pengguna (user) ini hanya mempunyai pemahaman komputer yang sedikit atau mungkin tak punya sama sekali, dan ia hanya menggunakan software yang telah dibuat oleh orang lain. Ia berkomunikasi dengan hardware dengan bantuan menu dan mengandalkan orang lain untuk memberikan bantuan teknis.
2. User Tingkatan Perintah, adalah pengguna (user) ini menggunakan software tertulis yang telah tersedia, namun ia juga menggunakan 4GL untuk mengakses database dan membuat laporan khusus.
3. Programmer End-User, adalah selain menggunakan software tertulis dan 4GL, penggunaan ini juga dapat menulis programnya sendiri dan menggunakan bahasa programan. Karena ia mempunyai pemahaman komputer yang lebih baik, ia biasanya menghasilkan informasi untuk pemakaian non-programan dan pengguna tingkat perintah. Contoh pengguna jenis ini adalah aktuaris (penaksir), analis keuangan, dan insiyur.
4. Personel Pendukung Fungsional, adalah pengguna ini ditugaskan di unit fungsional perusahaan dan menangani penggunaan komputer. Ia mempunyai tingkatan sebagai ahli seperti yang ada di unit pelayanan informasi.

5. Personel Pendukung Komputersasi End-User, adalah spesialis informasi ini ditugaskan di unit pelayanan informasi, namun membantu end-user dalam pengembangan sistem.
6. Programmer proses data adalah ia merupakan golongan programer khusus, yang ditugaskan di pelayanan informasi, yang diharapkan memberikan dukungan kepada end-user. Dukungan ini biasanya diberikan untuk menentukan harga kontrak

BAB III
GAMBARAN UMUM
UPT PERPUSTAKAAN STAIN SALATIGA

A. Sejarah Singkat Perpustakaan STAIN Salatiga

Pada tahun 1982 Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo menempati kampus di Jalan Coronggito (sekarang Jalan Tentara Pelajar nomor 02) Salatiga, untuk melaksanakan jasa layanan kepastakaan, perpustakaan memanfaatkan ruang kuliah (A-4) dengan layanan tertutup (*closed access*). Berbagai upaya pengembangan terus dilakukan baik dari segi sarana maupun prasarana antara lain melalui pengadaan gedung, dan penambahan buku baik melalui sumber personal yaitu dari mahasiswa dan dari lembaga yaitu Kantor Departemen Agama Pusat.

Perkembangan semakin signifikan ketika Departemen Agama Pusat memberikan dana melalui Daftar Isian Proyek (DIP) dan Daftar Isian Kegiatan (DIK) yang memungkinkan pihak lembaga membuat kebijakan sendiri dengan sistem prioritas program anggaran sesuai dengan kebutuhan.

Melalui berbagai pertimbangan pengembangan perpustakaan di lakukan diberbagai bidang sarana dan prasarana termasuk untuk membangun sebuah gedung yang representatif, meskipun akhirnya pemanfaatan gedung tersebut

baralih fungsi menjadi gedung sekretariat Fakultas Tarbiyah IAIN Walisongo di Salatiga hingga tahun 2001.

Tahun 2001 sekretariat STAIN Salatiga menempati gedung baru berlantai tiga. Dan saat bersamaan UPT Perpustakaan STAIN Salatiga menempati gedung perpustakaan lama yang telah mengalami alih fungsi menjadi gedung sekretariat, setelah melakukan perpindahan tempat beberapa kali. Tahun 2005, UPT Perpustakaan menempati gedung perpustakaan baru yang representatif di bagi menjadi tiga lantai.

Pengembangan terus dilakukan oleh Perpustakaan STAIN Salatiga, baik dari sarana prasara maupun dari sisi sumber daya manusia. Pada tahun 2005 bersamaan dengan menempati gedung perpustakaan yang baru, perpustakaan juga mengadakan pembelian program otomasi perpustakaan dengan nama SIPRUS (sistem otomasi perpustakaan). Diharapkan program ini dapat mengakomodir semua kebutuhan pengelolaan perpustakaan yang baik, meringankan beban kerja pegawai dan dapat melayani pengunjung dengan baik. Pengembangan sumber daya manusia juga dilakukan, yaitu dengan mengirimkan pegawai perpustakaan untuk studi lanjut yaitu pada tahun 2005 mengirim dua orang pegawai untuk studi lanjut ilmu perpustakaan ke Yarsi Jakarta dan selesai pada tahun 2007. Kemudian pada tahun 2006 mengirimkan dua orang pegawai untuk studi lanjut S1 di Undip Semarang dan 1 (satu) orang untuk studi lanjut di Yarsi Jakarta dan selesai tahun 2008.

B. Visi dan Misi UPT Perpustakaan STAIN Salatiga

1. Visi

Mengembangkan UPT Perpustakaan STAIN Salatiga untuk mewujudkan keseimbangan kecerdasan intelektual dan pusat penelitian (*research central*) bagi *civitas* akademik.

2. Misi

- a. Mampu memberikan pelayanan kepada pengguna secara profesional.
- b. Mampu mengelola penyelenggaraan perpustakaan penelitian.

C. Tugas Pokok UPT Perpustakaan STAIN Salatiga

UPT Perpustakaan STAIN Salatiga mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Melakukan pengembangan bahan pustaka;
2. Melakukan pengadaan bahan pustaka;
3. Mengelola bahan pustaka;
4. Memberikan layanan dan pendayagunaan bahan pustaka;
5. Melakukan preservasi dan konservasi bahan pustaka;
6. Melakukan kegiatan ketatausahaan.

D. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan STAIN Salatiga

UPT Perpustakaan STAIN Salatiga adalah Perpustakaan Perguruan Tinggi yang merupakan bagian integral dari lembaga induk (STAIN) dan berstatus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang bertanggung jawab kepada ketua dan pembinaan akademis dilakukan oleh Pembantu Ketua I Bidang Akademik.

Tanggung jawab pengelolaan perpustakaan diberikan kepada Kepala Perpustakaan yang dibantu oleh 3 (tiga) orang kordinator layanan kampus 1, layanan kampus 2 dan kordinator layanan teknis. Secara rinci struktur organisasi Perpustakaan STAIN Salatiga dapat dilihat dalam daftar berikut :

1. Perpustakaan Kampus I

Kepala	: Sudyanto, S.H.
Kord. Layanan	: Mujib Sahli, S.Ag.
Anggota	: Anni Purwanti (Layanan Humas) Badrodin, S.E. (Layanan Sirkulasi) Wiji Suwarno, S.PdI., M.Hum. (Layanan Ref) Fetria Eka Y., M.Si. (Layanan Tandon)
Kord. Teknis & Pengolahan	: Itmamuddin, S.S.
Teknologi dan Informasi	: Moh. Choirul Atok, S.Kom
Administrasi	: Ifonilla Yenianti, S.PdI., S.IPI
Pemeliharaan	: Rofik Dwi K., S.Ag.

Foto Kopi : Siswanto

2. Perpustakaan Kampus 2

Koordinator : Supardi, S.Si., S.IPI.

Administrasi : Siti Mukaromah Fikriyan, S.Pd.I

Anggota : Basori, S.E. (Layanan Sirkulasi)

: Wiwin Kurniasari, SE, M.Si, Akt. (Layanan Referen)

E. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan STAIN Salatiga sudah cukup baik, karena sudah memiliki 4 (empat) pustakawan dan 9 pegawai non pustakawan. Semua pegawai tersebut ditempatkan di dua perpustakaan yaitu perpustakaan kampus I (satu) 10 orang dan perpustakaan kampus 2 (dua) 3 orang.

Secara rinci kualifikasi sumber daya manusia yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan STAIN Salatiga penulis sampaikan dalam table berikut :

NO	NAMA	KUALIFIKASI IJAZAH	JABATAN	KET
1	Sudiyanto, SH	Sarjana Non Perpustakaan	Kepala	Kampus 1
2	Supardi, S.Si, S.IpI	Sarjana Perpustakaan	Kordinator Kampus 2 (Pustakawan)	Kampus 2
3	Mujib Sahli, S.Ag	Sarjana Non Perpustakaan	Kordinator Layanan	Kampus 1
4	Itmamudin, SS	Sarjana Perpustakaan	Kordinator Layanan Teknis (Pustakawan)	Kampus 1
5	Wiji Suwarno, S.IpI, M.Hum	Magister Perpustakaan	Pustakawan	Kampus 1
6	Ifonilla Yenianti, S.PdI., S.IpI	Sarjana Perpustakaan	Pustakawan	Kampus 1

7	Siti Mukarromah F, S.PdI	Sarjana Non Perpustakaan	Administrasi	Kampus 2
8	Anik Purwati	SMA	Humas	Kampus 1
9	Badrudin, SE	Sarjana Non Perpustakaan	Layanan	Kampus 1
10	Muhammad Khoirul Atho, S.Kom	Sarjana Komputer	Teknologi Informasi	Kampus 1
11	M. Rofik Dwi Kaputro, S.Ag	Sarjana non perpustakaan	Perbaikan	Kampus 1
12	M. Basori, SE, MM	Magister non perpustakaan	Layanan	Kampus 2
13	Siswanto	SMA	Layanan foto kopi	Kampus 1

F. Lokasi Gedung dan Fasilitas UPT Perpustakaan STAIN Salatiga

Sejak tahun 2009 UPT perpustakaan STAIN Salatiga memiliki dua tempat yaitu perpustakaan kampus 1 berlokasi di Jalan Tentara Pelajar No 02 Salatiga, dan perpustakaan kampus 2 yang berada di Jalan Arjuna Dukuh Sidomukti Salatiga. Kedua perpustakaan tersebut semuanya melakukan kegiatan pelayanan, namun yang berbeda adalah koleksi yang dimiliki. Jika perpustakaan kampus 1 melayani mahasiswa jurusan tarbiyah dan seluruh dosen di jurusan ini, namun kalau perpustakaan kampus 2 melayani mahasiswa dan dosen jurusan syariah, sehingga koleksi yang ada juga disesuaikan dengan pengunjung perpustakaan tersebut. Namun tidak menutup kemungkinan juga mahasiswa kampus 2 dapat meminjam buku di kampus 1 dan sebaliknya mahasiswa kampus 1 dapat meminjam ke kampus 2. Meskipun perpustakaan berada di dua tempat berbeda, namun sistem otomasi yang digunakan tetap satu, karena sudah terintegrasi dengan baik.

G. Koleksi UPT Perpustakaan STAIN Salatiga

Koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan STAIN Salatiga adalah sebagai berikut:

1. Koleksi cetak

Koleksi tercetak adalah koleksi pustaka dalam bentuk cetakan yang berupa buku. Adapun penempatan koleksi diatur berdasarkan subjek umum dan agama dengan pembagian sebagai berikut:

a. Koleksi umum dan Agama

1). Koleksi umum

Koleksi umum terdiri dari karya umum, filsafat, ilmu-ilmu sosial, bahasa, ilmu-ilmu murni, ilmu-ilmu terapan, kesenian, kesusasteraan, geografi, dan sejarah.

2). Koleksi agama

Koleksi agama terdiri dari karya umum, islam umum, hadits dan ilmu yang berkaitan, aqoid dan ilmu kalam, fiqh, akhlaq dan tasawuf, sosial dan budaya umum, filsafat dan perkembangan, aliran dan sekte, sejarah dan biografi Islam.

b. Koleksi Referensi

Koleksi Referensi terdiri dari kamus, ensiklopedia, indeks, buku tahunan, direktori, buku panduan, bibliografi, peta, terbitan berseri, terbitan pemerintah, dan sumber biografi.

c. Koleksi Tandon

Koleksi tandon merupakan koleksi arsip dari keseluruhan koleksi buku yang dimiliki oleh perpustakaan.

2. Koleksi Noncetak (*Digital*)

Koleksi noncetak adalah koleksi pustaka dari hasil rekaman yang berbentuk kaset, CD, slide, film, dan lain-lain. Adapun koleksi dalam bentuk noncetak (*digital*) yang dimiliki oleh perpustakaan STAIN Salatiga baru koleksi skripsi dan beberapa koleksi digital yang lain.

Saat ini, perpustakaan STAIN Salatiga juga tengah mengembangkan perpustakaan digital yaitu dengan membuat portal digital dengan alamat website *perpus.stainsalatiga.ac.id*. Dengan mengembangkan perpustakaan digital ini diharapkan perpustakaan dapat melayani pemustaka selama 24 jam. Namun sementara ini koleksi yang dilayankan baru sebatas koleksi skripsi, tugas akhir dan laporan penelitian yang menjadi koleksi perpustakaan digital.

H. Sistem Informasi Perpustakaan

Sistem informasi perpustakaan yang digunakan oleh UPT Perpustakaan STAIN Salatiga adalah SIPRUS (Sistem Informasi Perpustakaan). Sistem ini digunakan oleh UPT Perpustakaan STAIN Salatiga sejak tahun 2005, sebelumnya menggunakan SIPISIS untuk pengelolaan perpustakaan. Dalam sistem ini disediakan berbagai menu salah satunya adalah menu bagi pengunjung perpustakaan yaitu OPAC (*Online Public Acces Catalog*). Menu ini digunakan oleh pemustaka ketika mereka melakukan pencarian buku-buku yang dimiliki oleh perpustakaan.

Adapun tampilan menu OPAC pada Siprus adalah sebagai berikut :



Dalam tampilan OPAC di atas terdapat beberapa menu yang disediakan untuk memaksimalkan fungsi OPAC sebagai sarana komunikasi antara perpustakaan dengan pemustaka. Menu-menu tersebut antara lain :

1. Daftar Koleksi Pustaka

Menu ini menyajikan seluruh data koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan STAIN Salatiga, baik koleksi buku, skripsi, jurnal, thesis maupun koleksi yang lain. Pengunjung dapat melihat langsung koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan STAIN Salatiga melalui menu ini, tanpa harus melakukan pencarian terlebih dahulu.

Adapun tampilan menu daftar koleksi dapat dilihat dalam gambar berikut :



Gambar 1. Menu Daftar Koleksi Pustaka

2. Usul Pesanan buku

Menu ini merupakan menu bagi pengunjung untuk memberikan usulan pengadaan buku baru yang belum ada pada daftar koleksi buku. Pemustaka hanya perlu memasukkan judul buku, nama pengarang, penerbit, dan harga buku. Kemudian pihak perpustakaan memberikan respon dengan mengajukan judul-judul usulan tersebut untuk disampaikan kepada TIM Pengembangan koleksi.

Secara rinci menu usulan pesanan buku dapat dilihat dalam gambar berikut :



The image shows a web application interface for 'PERPUSTAKAAN STAIN SALATIGA'. The main heading is 'Usulan Pengadaan Buku'. On the left, there is a navigation menu with options like 'Home', 'Daftar Koleksi Pustaka', 'Daftar Peminjaman Buku', 'Daftar Pesanan Buku', 'Daftar Buku Tamu', 'Lihat Pengumuman', and 'Lihat Pelemban'. The 'Daftar Pesanan Buku' section is active, showing a search bar and a 'Cari Buku' button. The main content area contains a form with the following fields: 'No Anggotanya', 'Judul Buku', 'Penulis', 'Penerbit', 'Cetakan', 'Penyedia', 'Tahun Terbit', and 'Harga'. There are 'Submit' and 'Batal' buttons at the bottom of the form. The footer of the page reads 'Copyright © by Sekolah Tinggi Ilmu Agama Islam Negeri Salatiga'.

Gambar 2. Menu Usulan Pengadaan Buku

3. Daftar Pesanan Buku

Menu ini memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk melihat semua pesanan dari pemustaka yang sudah masuk kemudian di tampilkan dalam

daftar pesanan. Hal ini di perlukan agar pemustaka dapat mengetahui judul buku apa yang sudah diusulkan oleh para pemustaka, agar tidak terjadi usulan ganda oleh pemustaka.

Secara rinci tampilan daftar pesanan buku dapat dilihat dalam gambar berikut

:

ID	Judul Buku	Pemulis	Penerbit	Tahun	Status	Tgl Pesan
1	Belong berisikan wazan dalam rukun sam	beresah	beresah			2012-12-08
2	Belong berisikan wazan dalam rukun sam	Prof. Dr. Suqiyono				2012-12-13
3	Belong berisikan wazan dalam rukun sam	Akmal				2012-12-22
4	Belong berisikan wazan dalam rukun sam	Ahmad Fauzi				2012-12-22
5	Belong berisikan wazan dalam rukun sam	Isnan Hamali				2012-12-24
6	Belong berisikan wazan dalam rukun sam	Alapaper	Alapaper			2012-08-08
7	Belong berisikan wazan dalam rukun sam	perdagangan marpaung				2012-08-08
8	Belong berisikan wazan dalam rukun sam	Alapaper				2012-08-08
9	Belong berisikan wazan dalam rukun sam	Alapaper				2012-08-08
10	Belong berisikan wazan dalam rukun sam	Alapaper				2012-08-08

Gambar 3. Data Pesanan Buku

4. Isi Buku Tamu

Menu ini digunakan pemustaka untuk memberikan pesan atau kritik kepada perpustakaan mengenai berbagai hal yang menurut pemustaka perlu di sampaikan kepada perpustakaan. Adapun tampilan buku tamu dapat dilihat dalam gambar berikut :



5. Lihat Pengumuman

Menu ini digunakan sebagai sarana untuk mengetahui berbagai informasi yang disampaikan perpustakaan kepada pemustaka tentang berbagai informasi, termasuk informasi keterlambatan, informasi libur perpustakaan maupun informasi mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan.

Menu ini dapat dilihat dari gambar berikut :



Gambar 4. Menu Lihat Pengumuman

6. Info Praktis

Menu ini belum dapat digunakan oleh pemustaka, hal ini dikarenakan belum dikembangkan dan juga belum ada informasi apa yang akan disampaikan, karena sudah ada menu pengumuman.

7. Pencarian Buku

Menu ini digunakan oleh pemustaka untuk mencari koleksi perpustakaan. Untuk menggunakan menu ini, pemustaka hanya cukup memasukkan kata kunci informasi yang akan dicari, kemudian klik pencarian.

Menu ini dapat dilihat dalam gambar berikut :



PERPUSTAKAAN STAIN SALATIGA
 Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri

Menu Utama

- Home
- Daftar Koleksi Pustaka
- Daftar Peminjaman Buku
- Daftar Peranan Buku
- Daftar Koleksi
- Daftar Praktis
- Peminjaman Buku

Keyword : pendidikan Islam = Hasil Pencarian : ada 407 buku

Isi Aman | Car. Il. | | |

Hasil Pencarian

No	No. Panggil	Judul Buku	Penculis	Penerbit
1	TD 347.3 URV a	Alkitab yaitu... cinyah	Suci Al Jijyan	Daftar Isi Har... Hajar
2	TD 347.3 URV a	Rencana Kerja... 1400/2018 pendidikan Islam di... Indonesia	Daftar Agama Indonesia	Daftar Agama
3	TD 347.311 WAI 1	Laporan Tahunan IAIN Walisongo	IAIN Walisongo	IAIN Walisongo
4	TD 347.313 IND 1	Informasi IAIN	Daftar Agama Indonesia	Daftar Agama
5	TD 347.313 IND 1	Informasi IAIN	Daftar Agama Indonesia	Daftar Agama
6	TD 347.313 IND 1	Informasi IAIN	Daftar Agama Indonesia	Daftar Agama
7	TD 347.313 IND 1	Agenda Pengembangan pendidikan Tinggi Agama Islam	IAIN Walisongo	Logosa (Laksana... SMA)
8	TD 347.313 IND 1	Rencana Kerja... Agenda... pendidikan ... Agama Islam	IAIN Walisongo	Logosa (Laksana... SMA)
9	TD 347.313 IND 1	Penerapan... Agama Islam	Daftar Agama Indonesia	Daftar Agama

BAB IV

ANALISIS DATA

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan yang berupa hasil wawancara terhadap tiga orang informan, dan hasil observasi lapangan terhadap ketiganya. Informan tersebut telah peneliti samarkan menjadi Gareng, petruk dan semar. Ketiga informan tersebut merupakan pemustaka yang menggunakan OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga. Kemudian hasil wawancara tersebut peneliti olah menjadi data yang siap saji.

Dalam tahap ini, peneliti melakukan analisis terhadap data yang diperoleh selama melakukan wawancara dan data yang diperoleh selama melakukan observasi di lapangan. Untuk seterusnya dilakukan analisis konfirmasi antara data wawancara dengan observasi untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana keterkaitan informasi antara hasil wawancara dengan hasil observasi yang telah peneliti lakukan.

Tahap selanjutnya setelah peneliti mengetahui kepuasan pengguna OPAC, maka peneliti melakukan wawancara dan observasi lanjutan untuk mengetahui loyalitas pengguna OPAC. Langkah akhir dalam penelitian ini adalah membuat sebuah kesimpulan untuk mengetahui hasil akhir dari penelitian ini. Secara lengkap peneliti sampaikan analisis data sebagai berikut :

A. Kepuasan pengguna terhadap isi (*content*) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga

Content atau isi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah isi dari OPAC sistem informasi perpustakaan siprus. Untuk memudahkan peneliti dalam menganalisis isi (*content*) ini, peneliti menyampaikan dalam beberapa tahap yaitu gambaran tentang isi (*Content*) OPAC, penyampaian data hasil wawancara terhadap informan tentang isi (*Content*), penyampaian data hasil observasi terhadap isi (*Content*) dan penyampaian analisis konfirmasi terhadap data hasil wawancara dengan data hasil observasi. Secara lengkap peneliti sampaikan tahapan sebagai berikut :

1. Gambaran isi (*Content*) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga

a. Daftar Koleksi Pustaka

Menu ini menyajikan seluruh data koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan STAIN Salatiga, baik buku, skripsi, jurnal, thesis maupun koleksi yang lain

b. Usul Pesanan buku

Menu ini merupakan menu bagi pengunjung untuk memberikan usulan pengadaan buku baru yang belum ada pada daftar koleksi buku.

c. Daftar Pesanan Buku

Menu ini memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk melihat semua pesanan dari pemustaka yang sudah masuk kemudian di tampilkan dalam daftar pesanan.

d. Isi Buku Tamu

Menu ini digunakan pemustaka untuk memberikan pesan atau kritik kepada perpustakaan mengenai berbagai hal yang menurut pemustaka perlu di sampaikan.

e. Lihat Pengumuman

Menu ini digunakan sebagai sarana untuk mengetahui berbagai informasi yang disampaikan perpustakaan kepada pemustaka tentang berbagai informasi, termasuk informasi keterlambatan, informasi libur perpustakaan maupun informasi mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan.

f. Info Praktis

Menu ini belum dapat digunakan oleh pemustaka, karena memang ketika diklik tidak menampilkan apapun

g. Pencarian Buku

Menu ini digunakan oleh pemustaka untuk mencari koleksi perpustakaan, dapat menggunakan pendekatan judul, pengarang, penerbit, tahun terbit, kode barcode, dan lain-lain

2. Data hasil wawancara terhadap informan tentang isi (*Content*) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga

Adapun hasil wawancara peneliti terhadap informan Petruk mengenai *content* atau isi dari menu yang tersedia dalam OPAC menghasilkan jawaban sebagai berikut :

Kalo saya pribadi untuk masalah menunya, karena saya tidak dibagian perpus nggih pak, jadi tidak...tidak begitu paham tentang kondisi yang harus ada di menu-menu ini, tetapi ketika saya sebagai pengguna perpustakaan dengan menu-menu yang ada seperti itu, secara tidak langsung sudah memberikan bantuan yang sangat banyak, sangat membantu sekali terkait ketika saya kesulitan mencari buku dengan manual, dengan layanan ini kami sangat terbantu sekali begitu.....(Petruk)

Dari pendapat tersebut, keberadaan OPAC dengan semua menu yang tersedia sangat membantu bagi pemustaka ketika mereka melakukan pencarian koleksi perpustakaan. Hal senada diungkapkan oleh Gareng yang mengatakan bahwa OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga sudah bagus. Seperti tercantum dalam hasil wawancara berikut :

Ya sudah bagus...sudah....item-itemnya sudah bagus.....terus....tapi nda pake jumlah pengunjung berapa ya...ga perlu ya....karena bukan web umum ya?....menurut saya kalo sesuai kebutuhan....biasanya saya langsung ke kata kunci....(Gareng)

Dari pendapat tersebut Gareng menegaskan bahwa sistem OPAC di STAIN dilihat dari sisi isinya atau menu-menunya sudah cukup bagus. Meskipun kemudian si Gareng belum menggunakan menu OPAC secara keseluruhan. Hal ini dilakukan karena memang kebutuhan dalam

menggunakan OPACnya hanya bagian pencariannya saja untuk membantu dia menelusur koleksi perpustakaan. Menurutnya menu-menu dalam OPAC sudah cukup bagus seperti website pada umumnya.

Menurut informan selanjutnya yaitu Semar yang merupakan seorang pustakawan di Perpustakaan STAIN Salatiga dan bekerja di bagian sirkulasi juga mengatakan hal serupa, bahwa *content* atau isi menu di OPAC sudah komplit untuk membantu pemustaka. Hal ini sangat membantu dia sebagai seorang pustakawan yang selalu bergelut dengan pemustaka dan sering membantu pemustaka mencari informasi koleksi. Secara rinci hasil wawancara terkait dengan *content* atau menu di OPAC seperti terlihat dalam hasil wawancara tersebut di bawah ini :

Mayoritas sudah terpenuhi, artinya komplit untuk mencari pustaka, paling tidak apa yang kita mau dapatkan itu sudah discover oleh system. Menu sirkulasi sama keanggotaan, dua itu yang paling sering untuk...untuk yang nganu lho...yang selain buku, kalau yang OPACnya jelas dari yang buku dari sisi judulnya. Sudah cukup baiklah, repesentatif untuk membantu operasional kerja diperpustakaan. Ada data di pengumuman keterlambatan, tapi tidak ada data siapa yang terlambat, perlu di maksimalkan penggunaanya, kemudian tampilanya dan lain-lain (Semar)

Informan pertama dan kedua merupakan informan dari luar perpustakaan STAIN Salatiga, keduanya cukup aktif dalam menggunakan fasilitas yang ada dalam OPAC, meskipun tidak semua menu yang ada dalam OPAC pernah dia gunakan. Sedangkan informan ketiga tidak hanya aktif tetapi lebih dari sekedar aktif karena OPAC adalah bagian dari bidang

tugasnya. Maka OPAC menjadi sangat penting bagi dia untuk membantu pemustaka dalam menelusur koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.

Beberapa menu yang disediakan dalam OPAC selalu informan gunakan, namun ada juga menu yang belum pernah dia gunakan. Hal ini disampaikan oleh informan ketika peneliti memberikan pertanyaan lebih mendalam mengenai penggunaan menu-menu OPAC oleh informan dengan pertanyaan “ apakah anda sudah menggunakan atau pernah menggunakan menu daftar koleksi yang ada dalam OPAC?

Sudah pernah mengklik pak...sudah.....Cuma begini pak, ketepatan dari data yang sering saya temui.....di daftar koleksi ada tetapi ditelusur sampai ke rak tidak ada.....seringkali tidak ada atau juga jumlahnya tidak sama seperti yang ada dalam daftar ini pak.....”(Petruk)

Dalam wawancara tersebut, informan menyampaikan ketidakakuratan data dari menu yang ada dalam OPAC, dan informan telah menggunakan atau mengfungsikan menu-menu yang ada dalam OPAC. Kemudian peneliti memberikan pertanyaan kepada informan untuk mengetahui pendapat informan lebih jauh dengan pertanyaan “sudah pernah menggunakan menu pesanan atau belum dan menurut anda apakah menu pesanan buku perlu atau tidak? Menurut petruk jawabanya sangat perlu, meskipun dia sendiri belum pernah menggunakan menu ini. Seperti hasil wawancara berikut :

“belum pak.....nggih....terus terang belum (Informan belum pernah menggunakan menu pesanan).....tetapi untuk menu pesanan tetap...tetap perlu nggih pak nggih.....tetap perlu....ketika ya tadi mungkin...tetapi ketika saya mengusulkan pemesanan ini...otomatis

ini kan proses pak....ada beberapa waktu...jelang waktu...itu yang kadang terlalu lama....inggih bu....(ada telp masuk.....)

“Terkadang gini pak...kalau untuk yang daftar pesanan kalo seumpama bapak ibu dosen paham nggih....tapi ketika...ketika mahasiswa itu cenderungnya langsung masuk di pencarian buku apa yang saya butuhkan....belum sampai ketataran melihat-lihat fiturnya.....kebanyakan langsung ke tujuan utamanya kan pencarian buku.....”(Petruk)

Dari jawaban informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa informan belum pernah menggunakan menu pesanan, tetapi menurutnya menu pesanan diperlukan dan perlu dipertahankan, karena menu ini sangat berguna bagi pemustaka untuk mengusulkan buku-buku yang mereka inginkan untuk dibeli oleh perpustakaan.

Selain itu, jawaban informan juga mengisyaratkan bahwa beberapa teman informan yaitu para mahasiswa jarang menggunakan fasilitas ini, karena rata-rata mahasiswa dalam menggunakan OPAC langsung menuju menu yang dibutuhkan oleh mereka yaitu menu pencarian, tanpa melihat ke menu yang lain. Menurut peneliti hal ini disebabkan karena jumlah komputer untuk penelusuran terbatas sehingga ketika menggunakan harus bergantian dengan pemustaka yang lain.

pendapat yang sama juga disampaikan oleh Gareng tentang penggunaan menu-menu yang ada dalam OPAC, seperti hasil wawancara berikut :

Ya sudah bagus...sudah....item-itemnya sudah bagus.....terus....tapi nda pake jumlah pengunjung berapa ya...ga perlu ya....karena bukan

web umum ya?...menurut saya kalo sesuai kebutuhan....biasanya saya langsung ke kata kunci....(Gareng)

Artinya informan ini hanya menggunakan menu OPAC di pencarian saja tanpa melihat-lihat menu-menu yang lain. Hal ini dilakukan karena disesuaikan dengan kebutuhan praktis informan.

Kemudian dalam wawancaranya Petruk memberikan saran kepada perpustakaan untuk menambah fasilitas link kepada menu perpustakaan lain agar pemustaka dapat mengakses informasi buku dari perpustakaan lain, sehingga ketika pemustaka tidak menemukan koleksi di perpustakaan STAIN, mereka dapat mencari di perpustakaan lain melalui OPAC ini. Hal ini dapat dilihat dalam wawancara sebagai berikut :

“kalo semisal seperti ini pak...kita mungkin..inikan sudah ada jaringanya ke Perguruan Tinggi yang lain..ketika mungkin saya tidak ketemu untuk mencari buku di perpustakaan ini, mungkin ada salah satu menu yang digunakan untuk menelusuri ke perpustakaan yang lain...misalnya saya mencari disini kok tidak ada...kemudian saya telusuri kok ternyata ada di perpustakaan tersebut....(Petruk)

Jawaban informan di atas, memberikan penjelasan mengenai keinginan informan terhadap menu lain yang belum ada yang perlu ditambahkan ke dalam menu OPAC ini yaitu menu LINK ke perpustakaan yang lain, agar informan dapat melakukan penelusuran ke tempat lain yang barangkali telah terhubung melalui OPAC ini.

Berbeda dengan informan Petruk, informan (Gareng) justru menginginkan penambahan pada jumlah pengunjung OPAC seperti pada website-website tertentu seperti dalam kutipan wawancara berikut :

Ya sudah bagus...sudah...item-itemnya sudah bagus.....terus....tapi nda pake jumlah pengunjung berapa ya...ga perlu ya....karena bukan web umum ya?...menurut saya kalo sesuai kebutuhan....biasanya saya langsung ke kata kunci....

Dari kutipan wawancara tersebut tersirat sebuah keinginan informan untuk menambahkan menu jumlah pengunjung yang menggunakan OPAC ini.

Jika dilihat dari sisi tampilan, menu OPAC masih perlu dilakukan penambahan, misalnya dari sisi bahasa perlu ditambah dengan bahasa inggris tidak hanya bahasa indonesia, sehingga pemustaka dari luar negeri dapat menggunakannya tanpa merasa kesulitan. Seperti hasil wawancara berikut :

“Mungkin pak nggih....nggih pak nggih...mungkin kalo tampilannya menurut saya...ya...bahasane sudah cukup...nggihhh.....cuman kalo bisa ditambahi.... barangkali seperti pencarian di google....tampilanya besar....tulisananya pencarian kayak di google....terus kalo di menu pencarian...kalau diluaskan lagi tidak hanya judul penerbit pengarang.....ya kelihatan..tapi kalo tampilanya kayak digoogle lebih mantap.....karena kebanyakan orang akan langsung masuk ke itunya....langsung ke pencarianya...seperti kita masuk ke pencarian di google.....”(Petruk)

Dari hasil wawancara tersebut di atas, selain perlu menambah bahasa, informan juga menyarankan agar bentuk pencarian di OPAC dibuat lebih besar, tidak seperti sekarang ini yang terlihat kecil. Informan mencontohkan

tampilan pencarian yang diinginkan seperti pencarian google yang terlihat besar. Hal ini perlu dilakukan karena menu pencarian ini menjadi menu yang paling banyak digunakan oleh para pemustaka, dan kebanyakan pemustaka langsung menuju ke menu ini. Hal ini diperkuat oleh informan Semar yang mengatakan bahwa :

Kalo kita targetnya *go public* tidak hanya untuk Indonesia sangat perlu menurut saya....perlu ditambah....menu mengganti bahasa.

Dari wawancara tersebut jelas informan Semar menghendaki penambahan menu bahasa agar ketika perpustakaan dionlinekan dan di baca orang dari luar negeri, bahasa pengantar dalam OPAC dapat di pahami oleh mereka.

Dalam OPAC terdapat menu bank data, dimana jika pemustaka akan mencari data, pemustaka harus memilih dulu informasi apa yang akan dicari, karena dalam menu bank data terdapat beberapa pilihan sumber data yang akan dicari, yaitu bank data buku, skripsi, laporan penelitian, jurnal ataupun beberapa informasi yang lain. Bagi seorang pemustaka, menu ini sangat berguna untuk mempersempit pencarian informasi. Terkait dengan hal ini, peneliti menanyakan apakah anda pernah masuk ke beberapa menu di bank data?hasil wawancaranya sebagai berikut :

Pernah....Saya pernah mengakses yang jurnal.....jurnal pernah...dan Alhamdulillah saya juga menemukan referensi yang saya cari.....(Petruk)

Hal ini mengisyaratkan bahwa menu ini cukup membantu para pemustaka untuk memperoleh informasi dan mempersempit pencarian agar informasi yang ditampilkan sama dengan yang diinginkan. Terkait dengan menu bank data, informan menghendaki adanya perubahan atau penambahan menu sesuai dengan perkembangan dari civitas akademika STAIN Salatiga, seperti hasil wawancara berikut :

Kalo saya tetep ya....sesuai dengan perkembangan perpustakaan stain...apa yang ada didalamnya.....(Petruk)

Meskipun informan belum sepenuhnya mengakses bank data, namun dia pernah mencoba beberapa kali membuka bank data ini untuk mempercepat perolehan buku. Perihal bank data, peneliti juga menanyakan apakah anda pernah klik satu-satu bank data itu ga?....

Kalo satu persatunya belum....kalo seperti buku saya mencarinya jurnal.....tapi tidak sampe dibank data yang lainnya.....

Informan menghendaki adanya perubahan pada OPAC dengan menambah menu perpustakaan digital di perpustakaan, atau tidak hanya data buku saja yang disajikan melainkan isi atau *content* dari buku. Informan mencontohkannya seperti website di beberapa perpustakaan lain. Adapun hasil wawancaranya sebagai berikut :

Terus tambahan mungkin pak....e....seperti halnya mungkin di IAIN atau apa.....ada yang namanya perpustakaan digital nah itu...ketika di

STAIN seperti halnya.....ditambahkan yang seperti itu.....mungkin.....?

Dari wawancara tersebut jelas terlihat bahwa salah satu keinginan dari pemustaka adalah diakomodirnya koleksi digital yang menjadi satu dengan OPAC agar ketika mencari judulnya ditemukan, dan sekaligus isinya.

3. Data hasil observasi terhadap isi (Content) OPAC Sistem informasi perpustakaan SIPRUS

Peneliti telah melakukan observasi terhadap beberapa informan yang melakukan kegiatan penelusuran maupun pencarian menggunakan OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga. Adapun hasil observasi terhadap tiga informan adalah sebagai berikut :

a. Informan Gareng

Gareng merupakan salah satu dosen STAIN Salatiga yang memang cukup aktif dalam menggunakan perpustakaan untuk berbagai keperluan terutama untuk mendapatkan materi tentang mata kuliah yang diampu, dan berbagai keperluan lain mencari koleksi.

Dalam observasi yang peneliti lakukan, peneliti melihat si Gareng membuka sistem ini tampak lancar dan tidak ada kendala. Gareng memang tidak membuka menu lain selain menu pencarian, karena memang tidak membutuhkan menu tersebut dari OPAC, kecuali menu pencarian koleksi. Kemudian informan melanjutkan dengan melihat menu yang tersedia, dan terlihat tidak begitu puas dengan isi menu-menu yang

disediakan oleh OPAC. Hal ini dapat dilihat dari tingkah laku informan yang beberapa kali harus mengetikkan beberapa kata kunci dan belum menemukan koleksi yang di cari. Tetapi peneliti berasumsi bahwa kemungkinan informan belum yakin bahwa itu terjadi karena belum menemukan kata kunci yang sesuai dalam pencarian. Sampai kemudian informan meninggalkan OPAC untuk mencari buku di rak, dan kemudian peneliti melihat dia menemukan koleksi yang dicari.

b. Informan Petruk

Dari observasi yang peneliti lakukan terhadap penggunaan OPAC oleh informan petruk, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut :

Petruk merupakan salah satu mahasiswa pascasarjana di STAIN Salatiga yang cukup aktif dalam berkunjung dan menggunakan OPAC di perpustakaan. Dia terlihat cukup mahir dalam menggunakan OPAC, meskipun ketika informan peneliti observasi, komputer yang digunakan untuk OPAC belum dihidupkan oleh petugas dan dia masih bertanya bagaimana cara menghidupkan OPAC. Kemudian petugas menghidupkan computer dan menyambungkannya dengan OPAC. Baru setelah ada tampilan OPAC, informan mulai berselancar membuka satu persatu menu yang diperlukan untuk mencari buku. Menu yang pertama dibuka adalah menu pencarian, dan informan langsung memasukkan kata kunci judul buku yang dicari, kemudian mengklik satu persatu hasil dari pencarian

tersebut. Kemudian informan melihat dengan seksama hasil pencariannya, dan tidak selang lama, dia meninggalkan OPAC menuju ke rak untuk mencari koleksi yang tadi tercantum dalam OPAC. Peneliti melihat dia mengambil buku dan membawanya ke meja layanan. Kemudian diproses oleh petugas di bagian layanan dan informan beranjak meninggalkan petugas dibagian pelayanan. Dari hasil observasi tersebut, dapat dilihat bahwa informan cukup puas dengan menu atau isi dari OPAC yang telah digunakan, dan informan tidak membutuhkan waktu lama untuk mencari koleksi yang dibutuhkan oleh dia.

c. Informan Semar

Informan semar merupakan petugas perpustakaan di bagian sirkulasi, dia cukup akrab dengan OPAC perpustakaan, karena merupakan bagian dari tugas kerjanya. Ketika saya melakukan observasi, informan terlihat cukup mudah dalam menggunakan OPAC, tidak terlihat kesulitan, meskipun dia harus membuka browser dulu untuk membuka OPAC. Begitu informan membuka browser, kemudian dia memasukkan alamat website yang untuk OPAC, kemudian muncul tampilan OPAC, kemudian baru melakukan pencarian buku melalui OPAC, untuk membantu pengunjung yang menanyakan suatu koleksi kepada dia. Kebetulan pada saat itu, informan diminta membantu seorang pengunjung yang bertanya

tentang keberadaan sebuah buku, dan punya atau tidak perpustakaan. Setelah melakukan beberapa kali pencarian, didapatkan informasi buku yang dicari berada dalam daftar koleksi. Meskipun kemudian ketika dicari tidak ada di rak, karena memang buku sedang dalam pinjaman. Namun hal ini mengindikasikan bahwa menu OPAC sudah cukup bagus membantu pekerjaan dia sebagai petugas perpustakaan dibagian pelayanan.

4. Analisis konfirmasi terhadap data hasil wawancara dengan data hasil observasi

Dari hasil wawancara dan hasil observasi diperoleh sebuah kesimpulan bahwa pengguna OPAC pada sistem informasi perpustakaan SIPRUS, belum merasa puas terhadap menu atau isi dari OPAC tersebut. Meskipun ketiga informan mengatakan bahwa menu OPAC atau isi OPAC sudah bagus dan cukup membantu mereka dalam melakukan pencarian bahan pustaka di perpustakaan dan ketiganya juga sama-sama tidak menemui kesulitan atau kendala dalam menjalankan program ini, namun banyak informasi yang mereka sampaikan untuk menambah beberapa menu tambahan terhadap OPAC.

Kesimpulan ini mengacu pada pendapat Kothler (2000) apabila kinerja sistem lebih rendah dari harapan pengguna, maka pengguna belum puas terhadap sistem. Karena harapan para pengguna lebih tinggi dari pada kinerja yang diberikan oleh sistem. Beberapa masukan yang diberikan para pengguna

terhadap peneliti untuk ditambahkan pada menu yang ada di dalam OPAC, adalah sebagai berikut :

- a) Huruf yang digunakan dalam OPAC jangan terlalu kecil (wawancara dengan Petruk)
- b) Perlu menambahkan menu penggantian bahasa (wawancara dengan Gareng, Petruk, Semar)
- c) Perlu memperbesar tampilan OPAC (Wawancara dengan Petruk)
- d) OPAC perlu di *LINK* kan dengan berbagai *link* yang membantu proses pencarian bahan pustaka, misalnya dengan *link* koleksi digital, link perpustakaan perguruan tinggi lain dan lain sebagainya (Hasil wawancara dengan Petruk)

B. Kepuasan pengguna terhadap akurasi (*accuracy*) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga

Accuracy atau akurat artinya informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan¹. Dalam hal ini, sistem OPAC harus memberikan informasi tentang segala sesuatu yang diminta oleh pengguna dengan benar dan tidak ada kesalahan. Keakuratan sebuah sistem otomasi sangat berpengaruh pada pelayanan perpustakaan sebagai sumber informasi, karena jika hal ini terjadi dapat mengganggu jalannya perpustakaan, karena pengguna akan merasa kecewa karena tidak mendapatkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya.

¹ Tata Subari, 2004.

Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap keakuratan OPAC pada SIPRUS peneliti menyampaikan data hasil wawancara, data hasil observasi dan melakukan analisis konfirmasi terhadap kedua data tersebut

5. Data hasil wawancara tentang kepuasan pengguna sistem terhadap akurasi OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga.

Menurut informan Gareng keakuratan OPAC sudah cukup baik, hanya terkadang ketika koleksi dicari di rak buku tidak ditemukan, dan hal itu dapat disebabkan oleh berbagai faktor, menurutnya bisa saja ada beberapa mahasiswa yang nakal yang memindah buku ke tempat lain agar mahasiswa yang lain tidak menemukan buku tersebut di raknya, sehingga hal ini mengakibatkan seolah OPAC datanya tidak akurat. Seperti hasil wawancara berikut :

Tapi secara umum sudah sesuai...kalo anu nyari....cuman mungkin ada mahasiswa yang agak nakal....dipindah tempat lain ...kan ada jatah pinjame Cuma dua mungkin pingin lebih terus bukunya di pindah dulu.....jadi kadang buku tidak ditempatnya.....

Kalo saya malah kadang ga ke OPACnya, karena bahasa 400 kalo sastra 800, pokoknya nyari disitu....malah mungkin langsung melihat ketersediaanya berapa....untuk OPAC lumayan akurat...Cuma karena kelemahan *user* aja itu....

Persoalannya mungkin... apa ya...kalo kita nyari buku itu....kita kadang-kadang ga melihat ini tersedia berapa...kadang-kadang ga mikir.....ga sempat mikir mungkin karena *self acces*...jadi nyoba sendiri...kalo nanya petugas kan bisa Tanya ada berapa...ga sempet ga kepikiran kesitu....ketika mencari itu...kadang ada kadang ga.....ya mungkin perlu kaya....pelatihan mencari...kadang-kadang iki urutane piye.....meskipun saya pernah bantu-bantu di perpustakaan tapi tetep durungbisamungkin kepingine kaya petugas perpustakaan yang bisa *makceg*.....gitu....terus mungkin kadang-kadang kalo buku-buku sastra

itu jumlahnya terlalu sedikit yo wis akhire yo wis ada ga ya...akhirnya cari buku ditempat lain..... (Gareng)

Dari hasil wawancara tersebut, Gareng juga menegaskan perlu adanya kegiatan pelatihan penggunaan OPAC, agar pengguna dapat menggunakan OPAC dengan baik dan dapat menemukan koleksi perpustakaan dengan cepat dan tepat untuk berbagai keperluan mereka.

Menurut Petruk mengomentari sisi keakuratan OPAC dalam memberikan data yang diminta oleh pengguna hampir sama dengan pendapat Gareng, karena yang dialami Petruk juga sama yang dialami Gareng. Ketika OPAC menampilkan data yang diminta kemudian informan melakukan pencarian di rak buku, dan terkadang buku yang di cari tidak ada, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

“ sudah pernah mengklik pak...sudah.....Cuma begini pak, ketepatan dari data yang sering saya temui.....di daftar koleksi ada tetapi ditelusur sampai ke rak tidak ada.....seringkali tidak ada atau juga jumlahnya tidak sama seperti yang ada dalam daftar ini pak.....”

Dari wawancara tersebut terlihat bahwa Petruk mengalami kendala ketidaksesuaian antar data yang ada dalam OPAC dengan realita koleksi di rak buku. Kemudian informan juga mencoba lagi untuk mengetahui koleksi jurnal dan informan mendapatkan yang dia cari. Seperti terlihat dalam hasil wawancara berikut :

Pernah....Saya pernah mengakses yang jurnal....jurnal pernah...dan Alhamdulillah saya juga menemukan referensi yang saya cari..... Terus tambahan mungkin pak....e....seperti halnya mungkin di IAIN atau apa.....ada yang namanya perpustakaan digital nah itu...ketika di

STAIN seperti halnya.....ditambahkan yang seperti itu.....mungkin.....?(Petruk)

Dalam wawancara tersebut, Petruk memberikan saran agar menambah menu koleksi digital pada menu OPAC agar ketika mendapatkan judul buku yang diinginkan, isi atau *content* dari judul buku tersebut dapat langsung di download atau didapatkan.

Seperti halnya yang terjadi pada kedua informan tersebut di atas, hal yang sama juga dialami oleh informan Semar. Dalam hasil wawancara dengan Semar terlihat bahwa beberapa kali semar tidak mendapatkan informasi yang akurat antara data yang ditampilkan oleh OPAC dengan fakta koleksi di rak buku. Seperti terlihat dalam hasil wawancara berikut :

Menurut saya yang paling tidak akurat itu antara yang tercantum di OPAC dengan fakta yang di rak itu yang sering kali menjadi bahan perbincangan kita dengan pengunjung...seringkali kita akan di Tanya lho pak di daftar masih banyak bukunya kok di rak tidak ada, masalah dari OPAC, datanya ada tapi di rak bukunya tidak ada.....(Semar)

Uraian di atas memberikan penjelasan bahwa Semar seringkali dibuat kebingungan karena antara data dan fakta berbeda. Sebagai seorang pustakawan Semar seringkali mendapatkan keluhan dari para pengguna yang menanyakan tentang data yang ada dalam OPAC, buku tersedia masih banyak, namun pada kenyataannya di rak tidak ada, hal ini seringkali terjadi pada sistem OPAC ini. Hal ini cukup membebani dia sebagai seroang pustakawan di bagian pelayanan, karena pengguna terkadang *complain*

dengan dia. Karena menurutnya yang paling terkena imbas dari ketidakakuratan OPAC adalah mahasiswa yang mencari koleksi di perpustakaan karena tidak dapat menemukan koleksi yang dicari . Seperti terlihat dalam wawancara dibawah ini :

Keakuratannya kurang ya....yang paling terkena dampaknya adalah mahasiswa...apalagi mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas atau menyusun skripsi. Karena kadang mahasiswa itu mengambil opo.....ee....sebuah referensi buku dari judul skripsi yang sudah jadi, lha buku itu kemungkinan dulu ketika di buat masih ada, tetapi karena mereka langsung cuplik dari skripsi yang sudah jadi ternyata di cari kembali bukunya tidak ada....sisi keakuratan yang kurang. (Semar)

Kemudian peneliti mencoba memberikan pertanyaan lanjutan untuk mengetahui mengapa hal ini bisa terjadi, antara data di OPAC dengan buku di rak berbeda, hasil wawancaranya sebagai berikut :

Menurut informasi yang saya dengar, dulu ketika menginput data dari manual ke internet ini yang otomatis ini, buku masih banyak yang ada dalam peminjaman, di pinjam orang, sedangkan buku itu belum kembali tapi sudah di input...termasuk di tambah dengan yang masih terpinjam, akhirnya ketika yang terpinjam belum kembali sudah di kover oleh OPAC...ya itu tadi di rak nya tidak ada (Semar)

Dari wawancara tersebut di atas, jelas terlihat bahwa informan sangat tidak puas dengan ketidakakuratan data di OPAC dengan di rak buku. Sehingga hal ini perlu dipikirkan oleh pihak perpustakaan untuk terus dilakukan pembenahan dan penyempurnaan.

Dari ketiga informan yang telah peneliti wawancarai, ketiganya mengatakan hal yang sama, yaitu OPAC dari sisi keakuratan datanya masih dipertanyakan, sehingga perlu dikembangkan lagi atau dibenahi lagi agar tidak terjadi hal yang demikian.

1. Data hasil observasi tentang kepuasan pengguna sistem terhadap akurasi OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga.

Dalam pengamatan peneliti, Gareng terlihat agak kecewa dengan tidak ditemukannya beberapa judul buku yang dicari. Hal ini disebabkan karena ketidakakuratan data antara data yang ada dalam OPAC dengan buku yang ada di rak. Karena penasaran dengan apa yang terjadi, peneliti mencoba menggunakan OPAC yang tersedia di perpustakaan untuk mencari beberapa buku. Kemudian peneliti memasukkan beberapa judul buku ke dalam OPAC dan kemudian OPAC menampilkan semua judul buku yang tersedia di OPAC. Kalau melihat kemampuan OPAC menampilkan judul-judul buku yang tersimpan di dalam data base OPAC sebenarnya sudah bagus, artinya ketika kita memasukkan kata kunci, maka sistem menampilkan semua judul yang ada dalam sistem.

Hal ini dapat dikatakan bahwa sistem sebenarnya sudah cukup akurat, karena menampilkan apa yang diketikkan oleh informan dalam menu pencarian sesuai dengan yang dimunculkan dalam hasil penelusuran. Namun permasalahan itu muncul ketika para informan mencari judul yang ada dalam

OPAC ke dalam rak buku, karena para informan tidak menemukannya. Hal ini menyebabkan informan harus bolak-balik menuju rak dan OPAC hingga koleksi yang dicari di temukan.

Hal sama terjadi kepada semar, dari sisi keakuratan informan memang terlihat tidak puas, hal ini terlihat dari beberapa kali dia membantu pengunjung mencari koleksi, dan dia tidak menemukannya, terkadang di data OPAC ada, namun sampai di rak buku, koleksi yang di cari ternyata tidak ada, hal ini yang kemudian cukup merepotkan dia sebagai pelayan, jika harus bolak-balik untuk membantu pengunjung mencari koleksi.

Tidak jauh berbeda dengan kedua informan di atas, Petruk terlihat tidak puas juga dengan kinerja OPAC, meskipun pada saat dia menggunakan OPAC, dia mendapatkan yang dia cari, namun beberapa kali terkadang buku yang dicari dalam status masih dalam pinjaman, maupun tidak menemukannya di rak.

2. Analisis konfirmasi terhadap data hasil wawancara dan hasil observasi.

Dari hasil wawancara dan hasil observasi di atas dapat dilihat terjadi sebuah kesamaan pandangan atau pendapat di antara para informan tentan keakuratan OPAC dalam memberikan data terhadap mereka.

Hasil wawancara terhadap Gareng, peneliti menggaris bawahi bahwa Gareng belum puas dengan tingkat keakuratan OPAC dalam meberikan data, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi terhadap kegiatannya melakukan penelusuran

atau pencarian informasi menggunakan OPAC terlihat beberapa kali tidak menemukan koleksi yang dicari di dalam rak. Informan terlihat harus beberapa kali melakukan pencarian di OPAC dan kemudian melakukan pencarian buku di rak buku. Meskipun akhirnya informan menemukan buku yang dicarinya, namun informan membutuhkan pencarian beberapa kali untuk menemukannya.

Dalam wawancara dengan petruk, informan mengatakan hal yang sama seperti yang terjadi dengan Gareng, yaitu sebenarnya untuk pencarian koleksi di OPAC sudah bagus dan sangat membantu, namun masalahnya ketika dicari di rak terkadang buku yang dicari tidak di temukan. Hal serupa terjadi dengan petruk yang mengatakan kadang harus mencari alternative judul lain, kemudian baru mencarinya lagi di rak buku. Dalam hal ini peneliti melihat langsung terhadap informan yang harus beberapa kali melakukan pencarian di OPAC dan kemudian mencari kembali di rak buku.

Informasi yang sama diperoleh informasi hasil wawancara dengan semar, yang mengatakan bahwa OPAC sudah tidak akurat lagi dalam memberikan informasi kepada para pengguna, dan hasil observasinya pun sangat mendukung hasil wawancara yaitu informan harus berulang kali melakukan penelusuran di OPAC untuk dapat menemukan koleksi yang diinginkan di dalam rak buku.

Dari pembahasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa terjadi perbedaan yang sangat nyata antara kinerja opac dengan harapan para pengguna, artinya pengguna belum merasa puas terhadap tingkat akurasi OPAC dalam memberikan informasi kepada pengguna. Kesimpulan ini mengacu pada pendapat Kothler (2000) apabila kinerja sistem lebih rendah dari harapan pengguna, maka pengguna belum puas terhadap sistem. Karena harapan para pengguna lebih tinggi dari pada kinerja yang diberikan oleh sistem.

C. Kepuasan pengguna terhadap kemudahan (ease) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga

Kemudahan atau *Ease* diartikan sebagai kemudahan dalam penggunaan sistem, apakah setiap pengguna yang menggunakan sistem dapat dengan mudah mengoperasikannya atau tidak.

Untuk mengetahui bagaimana pengguna menanggapi kemudahan OPAC peneliti sampaikan dalam hasil wawancara berikut :

1. Data hasil wawancara kepuasan pengguna terhadap kemudahan (ease) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga

Menurut Gareng, OPAC pada SIPRUS sudah cukup mudah dalam penggunaannya terutama bagi pemula. Namun Gareng sedikit menggaris bawahi mengapa menu yang ada dalam OPAC tidak dibuat dari atas kebawah sehingga pilihan pada bank data terlihat, tapi meskipun demikian dia tidak terlalu mempersoalkan hal tersebut, seperti dalam hasil wawancara berikut :

Sudah cukup familiar...sudah...sudah...ya ekonomis lah...dan untuk pemula itu sudah baik...Cuma mungkin orang menu-menu ini mungkin karena ga mikir untuk menu-menu ini kalo diklik ada pilihan-pilhan kadang ga mikir....apa tidak dibuat *bottom*....dibuat apa ya..dibuat kaya urutan terlihat jadi mungkin ini dari segi ini ekonomis...memang kalo orang web itu ..ini bicara IT...jadi kelihatan anu.....memang canggih.....tapi satu sisi orang ga tahu nanti kata kunci dia nyari peneliti padahal disini hanya ada judul yang terlihat....jadi memang perlu di perlihatkan *multiple choise* jadi kelihatan bunderan-bunderan itu....sehingga webnya kelihatan ga ekonomis, tapi bagi pengguna itu menjadi mudah...jadi kadang-kadang kita susah untuk semua ...mungkin orang lain ora ketemu.....langsung peneliti..atau penerbitnya (Gareng)

Petikan hasil wawancara tersebut menggambarkan sebuah situasi dimana informan merasa cukup puas dengan kemudahan OPAC dalam penggunaannya. Bahkan kemudahan dalam penguasaan OPAC tidak hanya bagi pengguna lama, untuk pengguna barupun mereka sangat mudah dan familiar dengan OPAC ini. Namun demikian menurutnya OPAC perlu melakukan penambahan-penambahan sehingga pengguna semakin mudah dalam penggunaannya. Informan menyebutkan beberapa masukan yang diperlukan untuk ditambahkan diantaranya :

- a. Pilihan judul, peneliti, penerbit dan lain-lain perlu diperlihatkan dan dibuat dari atas ke bawah, dan sekarang ini pilihan tersebut tidak ditampilkan dan memang dibuat tersembunyi, jadi ketika diklik oleh pengguna OPAC baru muncul pilihanya. Menurutnya pilihan semacam ini terkadang tidak diketahui oleh pengguna, tahunya pengguna pilihan tersebut hanya berupa judul sehingga pilihan ini seringkali tidak

digunakan. Oleh sebab agar pengguna paham dan tahu model pilihan dibuat terlihat saja. Seperti terlihat dalam wawancara ini :

Cuma mungkin orang, menu-menu ini mungkin karena ga mikir untuk menu-menu ini kalo diklik ada pilihan-pilihan kadang ga mikir....apa tidak dibuat *bottom*....dibuat apa ya..dibuat kaya urutan terlihat jadi mungkin ini dari segi ini ekonomis...memang kalo orang web itu ..ini bicara IT...jadi kelihatan anu.....memang canggih.....tapi satu sisi orang ga tahu nanti kata kunci dia nyari peneliti padahal disini hanya ada judul yang terlihat.....jadi memang perlu di perlihatkan *multiple choise* jadi kelihatan bunderan-bunderan itu....sehingga webnya kelihatan ga ekonomis, tapi bagi pengguna itu menjadi mudah...jadi kadang-kadang kita susah untuk semua ...mungkin orang lain ora ketemu.....langsung peneliti..atau penerbitnya.....

- b. Menurutnya OPAC perlu mengadaptasi model pilihan seperti *google* yang tidak ada model pilihan seperti OPAC, artinya semua jenis pencarian baik peneliti, judul, pengarang, penerbit, tahun terbit maupun pilihan yang lain tetap keluar apa yang diketikkan dalam pencarian. Masih menurutnya kalau memang masih diperlukan pilihan-pilihan tersebut di atas, tambahkan saja pencarian umum sehingga pengguna cukup mengklik pencarian umum maka OPAC akan menampilkan semua yang terkait dengan kata kunci yang dimasukkan, Seperti terlihat dalam wawancara dengan Gareng berikut ini:

.....itu ga ada *all search* ya....jadi kalo pencarian otomatis itu lho kalo nulis apa nanti baik pengarang, baik peneliti semua seperti google itu tidak bisa?misalnya gini lho....saya nulis hadler...hadler itu kan peneliti...ya terus saya cari begini.....usulanya dibuat seperti google pak...apapun yang dipikirkan nti keluar....kalo bisa lho.....sebenarnya pencarian seperti ini lebih mudah lho....kalo ini kan sangat spesifik harus menentuka tahunya, harusnya lebih mudah.....mestinya jadi perlu ditambah lagi pencarian semua.....jadi kalo mencari nti

keluar...pokoknya semua sak judul bukunya saktahun bukunya yang penting semua, entah berapa halaman.....

Itu seperti kalo di kaskus itukan ada pencarian umum nti kalo ngetik apa aja nti akan keluar Itu seperti kalo di kaskus itukan ada pencarian umum nti kalo ngetik apa aja nti akan keluar....kayak google tapi hanya di web itu saja...ada pencarian di dalam dan di luar...jadi pencarian khusus di situs itu, lha kan jenenge arsip pak....tapi nak itu dirasa cukup ya....tapi kalo ada pencarian....orang yang biasa web itu menurut saya sudah cukup jane....tapi kalo mau lebih sempurna ada pencarian ini, pencarian yang apa ya...orang itu kan kadang anu pak...nak wong tuwek-tuwek ngono kuwi....anu nyari apa...misalnya hadler....ndadak golek....ngkrik-ngkrik ngono kuwi ya orang jadul...(Gareng)

- c. Pihak perpustakaan perlu melakukan *user education* kepada dosen, sedangkan saat ini *user education* hanya diberikan kepada mahasiswa saja.

Seperti terlihat dalam wawancara berikut :

...jadi kalo *user education* hanya untuk mahasiswa ya?...untuk orang tua-tua ngga?biasanya responnya gimana kalo orang-orang tua.....karena kalo mereka tidak tahu nti malahmungkin perlu fasilitas tambahan.....itu saran aja kalo bisa...kalo ga ya sudah cukup bagi kita....ekonomis mudah...apik tampilane. kalo dari sisi bahasa.....sudah-sudah standard.....harus ada english version, perlu ada klik nti ganti english version.....itu di internet banyak.... (Gareng)

Selain *user education* kepada pengguna dari dosen, masih menurutnya agar semakin sempurna OPAC perlu penambahan tampilan berbahasa inggris dan menurutnya program *English version* di internet banyak.

Hasil wawancara dengan petruk, sebagai seorang mahasiswa yang tidak terlalu paham akan kebutuhan sistem untuk perpustakaan, memberikan penjelasan bahwa menu dalam OPAC sudah sangat membantu banyak untuk membantu pengguna dalam mencari koleksi.

Karena menurutnya selama ini pengguna merasa kesulitan kalau mereka harus mencari buku yang jumlahnya banyak, sehingga kehadiran OPAC sangat membantu mereka. Hal ini disampaikan dalam hasil wawancara berikut :

Ketika sa...pengalaman saya sebagai pengguna...selama ini....beberapa tahun ini....dulu pernah...mungkin ketika saya masuk awal belum ada yang namanya seperti ini.....(maksudnya ketika dia masih kuliah sebagai mahasiswa s1....) dan Ketika OPAC ini diluncurkan....saya merasa seperti sangat terbantu sekali...karena ketika saya langsung mencari dengan satu kata kunci.....begitu mudahnya....oh ternyata localnya disini.....berbeda ketika belum ada ini...saya harus mencari satu persatu ke rak-rak.....(Petruk)

Dalam wawancara tersebut, petruk cukup puas dengan keberadaan OPAC, karena ketika tidak ada OPAC, informan harus mencari langsung di rak buku untuk mendapatkan buku yang di cari. Berbeda dengan sekarang setelah adanya OPAC, pengguna hanya cukup mencari judul melalui OPAC, kalau memang ada judul yang sesuai dengan keinginan, pengguna baru mencarinya di rak, tidak perlu satu-satu masuk langsung ke rak buku. Kemudian informan menyarankan untuk penyempurnaan OPAC, agar ditambah dengan fasilitas ganti bahasa, sehingga misalnya bahasa inggris. Hal ini perlu jikalau OPAC ini di buka oleh orang atau tamu dari luar negeri, seperti terlihat dalam hasil wawancara berikut :

Mungkin bisa dibuat anu nggihketika saya sendiri sebagai orang asli Indonesia...mungkin...sampun ga begitu masalah.....sudah enak dengan seperti itu nggih....tapi ketika mungkin ada tamu dari luar atau

apa....yang mencari dari luar negeri mencari.....mungkin bisa dibuat dua...bahasa...kalo diklik bahasa indonesia atau bahasa inggris.....
Kemudian peneliti mempertegas pertanyaan sudah mudah ya mas Petruk dengan bahasa yang sekarang....jawabanya...nggih....nggih...
(Petruk)

Dari wawancara tersebut dapat digaribawahi bahwa petruk merasa sangat terbantu dengan kehadiran OPAC, karena ketika di kuliah strata 1 OPAC belum ada untuk membantu penelusuran bahan pustaka yang ada hanya katalog manual. Namun setelah kehadiran OPAC, dia cukup memasukkan satu kata kunci dan OPAC membantu memberikan jawaban dimana letak koleksi yang dicari itu berada. Menurutnya ini sangat memudahkan mahasiswa dan penggunaan OPAC juga sangat mudah. Namun barangkali perlu ada penambahan dari sisi bahasa, karena jika nanti diakses oleh orang yang tidak paham bahasa Indonesia maka OPAC ini dapat membantu mereka.

Seperti halnya hasil pendapat kedua informan tersebut di atas, hal yang sama dirasakan juga oleh Semar dengan keberadaan OPAC. Menurutnya OPAC sudah standar dari sisi bahasanya, namun menurutnya perlu ditambah menu menghentikan denda. Seperti terlihat dari wawancara berikut :

Tidak kesulitan, kalo dari sisi bahasa bagus sudah standar....mungkin kalo item yang perlu ditambah itu...kalo bagi saya yang cukup membantu contohnya adalah memberhentikan jumlah denda pada kisaran angka tertentu...kalo denda sudah maksimal 100 ribu itu mahasiswa tidak jalan lagi. Maksudnya nanti kalo dari pada denda ini

sampai bilangan jutaan, dan dihentikan pada angka ini...angka ini maksimal yang harus di bayar contohnya satu buku 100, dan kemudian berhenti kalo sudah sampai seratus...atau kalo bias OPAC menyediakan apa ya sebuah layanan ketika mahasiswa ini terlambat Cuma beberapa bulan kemudian dia tampil nama-namanya dan muncul secara otomatis di OPAC, jadi sirkulasi juga gampang ngeceknnya.....

Terlambat dan kemudian keterlambatannya di batasi dengan uang berapa, kalo sekarang kan jalan terus, sampai ada yang sampai jutaan.

Perlu juga menggunakan sms gateway, kalo yang terlambat di kirim sms...Cuma kalo yang mahasiswa lama kita tidak punya datanya, mungkin kalo yang tiga tahun kesini baru punya datanya.

Kalo menu yang ada semuanya sudah familiar dan gampang.....bisa langsung menggunakan. (Semar)

Dalam wawancara tersebut di atas, Semar menegaskan bahwa OPAC sudah cukup untuk membantu dia sebagai salah satu pegawai di perpustakaan, namun meskipun demikian, OPAC perlu dilakukan penambahan-penambahan misalnya *sms gateway* dimana siapapun pengguna yang terlambat perlu dikirim sms secara otomatis, sehingga pengguna mengetahui akan keterlambatan mereka dan denda yang ditanggung mereka tidak berjalan terus.

2. Hasil Observasi

Dalam pengamatan peneliti terhadap Gareng terkait dengan kemudahan dalam penggunaan OPAC, informan terlihat sangat mahir dalam menggunakan beberapa menu yang disediakan dalam OPAC. Meskipun ada beberapa menu yang belum digunakan, namun hal ini mengindikasikan bahwa

sistem ini mudah dalam penggunaannya. Apalagi dari sisi bahasa, bahasa yang digunakan dalam sistem ini adalah bahasa Indonesia, sehingga dia sama sekali tidak mengalami kesulitan untuk mengoperasikannya. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengamatan selama menggunakan OPAC, informan cepat sekali dalam mencari buku.

Seperti halnya Gareng, Semar juga tidak mengalami kesulitan dalam mengoperasikan OPAC ini. OPAC memiliki fitur yang cukup mudah atau familiar dengan informan. Hal ini dapat dilihat ketika informan melakukan penelusuran untuk membantu pengunjung mencari koleksi. Tidak hanya untuk informan sendiri, kemudian dia mengajarkan kepada pengunjung untuk menggunakan sendiri, dan pelan-pelan diberikan pelatihan penggunaannya, dan pengunjung juga cepat untuk memahaminya. Dan kemudian tidak lagi memerlukan bantuan informan untuk menelusur informasi melalui OPAC ini.

Pengamatan peneliti terhadap Petruk ternyata juga tidak jauh berbeda hasilnya dengan pengamatan terhadap kedua informan di atas, petruk yang merupakan seorang mahasiswa pascasarjana, yang sering menggunakan OPAC untuk membantu dia dalam pencarian koleksi, terlihat sangat lancar dan cepat dalam menggunakan OPAC ini. Tidak terlihat kesulitan sama sekali dalam penggunaannya. Meskipun kemudian beberapa kali dia bolak-balik untuk menelusur menggunakan OPAC, namun bukan berarti bahwa OPAC tidak mudah melainkan karena koleksi yang dicari di rak belum ditemukan.

3. Analisis konfirmasi

Dari wawancara dan observasi yang peneliti lakukan terhadap Gareng peneliti menyimpulkan bahwa informan merasa puas terhadap kemudahan OPAC, hal ini dapat dilihat antara data hasil wawancara dengan data hasil observasi terjadi sebuah kesamaan data yaitu dalam hasil wawancara, Gareng mengatakan bahwa OPAC cukup familiar dan mudah dalam penggunaannya, dan ini didukung dari data observasi yang menunjukkan bahwa Gareng terlihat tidak kesulitan dalam penggunaan OPAC ini.

Hasil wawancara dengan Petruk mengindikasikan bahwa petruk merasa puas dengan OPAC dari sisi kemudahan penggunaannya, menurutnya OPAC ini sangat membantu dalam kegiatan pencarian koleksi, apalagi dia merupakan mahasiswa pascasarjana yang notabene sangat membutuhkan sekali literature untuk menunjang kegiatan perkuliahan. Hasil observasi terhadap Petruk juga sangat mendukung hasil wawancara, hal ini dapat dilihat ketika informan melakukan kegiatan penelusuran yang dalam pengamatan peneliti informan tidak mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi koleksi dari OPAC.

Tidak berbeda jauh dengan hasil wawancara dengan Gareng dan Petruk, yang mengatakan bahwa OPAC dari sisi kemudahan cukup memuaskan dan familiar bagi pengguna, Semar juga berpendapat yang sama,

OPAC sangat mudah dalam penggunaannya, baik oleh petugas perpustakaan maupun juga oleh pengguna yang baru sekalipun.

Dari uraian tersebut di atas, satu sisi para pengguna mengatakan bahwa mereka merasa puas dengan kemudahan OPAC. Namun di sisi yang lain mereka banyak memberikan masukan untuk melakukan penambahan menu-menu yang ada misalnya adanya penambahan menu search dibuat seperti *google*, penambahan bahasa, karena saat ini hanya menyediakan bahasa Indonesia, penambahan *sms gate way* dan beberapa penambahan menu yang lain. Jika mengacu pada pendapat Kothler (2000) apabila kinerja sistem lebih rendah dari harapan pengguna, maka pengguna belum puas terhadap sistem. Karena harapan para pengguna lebih tinggi dari pada kinerja yang diberikan oleh sistem maka apabila kinerja sistem saat ini lebih rendah dari harapan pengguna, maka dapat dikatakan bahwa pengguna belum puas terhadap sistem yang ada saat ini.

D. Kepuasan pengguna terhadap bentuk (format) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga

Format atau bentuk dalam penelitian ini diartikan sebagai bentuk atau format tampilan dari OPAC yang merupakan bagian dari sistem informasi perpustakaan SIPRUS. Format ini cukup berpengaruh terhadap pengguna, apakah pengguna mau atau senang menggunakan atau tidak. Oleh sebab itu bentuk atau

format menjadi salah satu tolak ukur untuk mengetahui kepuasan pengguna OPAC ini.

Wawancara telah peneliti lakukan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap format atau bentuk OPAC ini. Adapun hasil wawancara peneliti sampaikan sebagai berikut :

1. Hasil wawancara

Wawancara dengan Gareng tentang format atau bentuk OPAC ini, informan mengatakan bahwa OPAC sudah bagus, namun demikian masih ada beberapa kekurangan menurutnya yang perlu dibenahi atau disempurnakan. Seperti misalnya tulisan atau huruf yang ada dalam tampilan OPAC terlalu kecil, halaman tengah OPAC terlihat kosong, perlu menambah *running text*, atau juga menambahkan beberapa judul baru dari koleksi perpustakaan. Seperti terlihat dalam hasil wawancara berikut :

Inikan tulisane kecil-kecil kalo bisa Tampilane perlu agak besar sedikit.....terus yang di dalam halaman tengah ini malah diisi informasi terbaru dari perpustakaan, kalo ada adminya yang ngatur untuk itu..... yang penting informasi yang *user friendly* yang penting bisa posting informasi terbaru dari perpustakaan, misalnya jurnal-jurnal terbaru informasi buku-buku baru jurnal terbaru bisa di tampilkan di awal,nti terus ada user education, atau misalnya ada lomba apa...ada event-event perpustakaan, apa seminggu membuat festival buku..itu ditampilkan jadi orang itu langsung oh, enek ora usah diomongi nti datang ya ada lomba cukup di sini aja, itu kan yang baru-baru ada kalo ada tugasnya lho ya (Gareng)

Dalam wawancara tersebut, informan juga mengatakan bahwa perlu penambahan menu dalam OPAC misalnya menu informasi yang dalam hal ini

dapat diisi dengan berbagai informasi tentang kegiatan perpustakaan, misalnya lomba, bedah buku, pameran buku dan lain-lain, dan ini menjadi media yang cukup efektif untuk mendatangkan mereka. Kemudian peneliti memberikan pertanyaan lagi kepada informan untuk menegaskan kepadanya bahwa format OPAC tidak ada masalah? dan jawabannya sudah bagus, menurutnya perlu penambahan gambar-gambar yang menarik pada tengah tampilan OPAC, huruf perlu dibesarkan dan juga penambahan *running text*.

Seperti terlihat dalam petikan wawancara berikut :

format tidak masalah, Sudah bagus, baik..lah...sudah cukup baik...informasi baru.....perlu ditambahkan gambar.....perlu dibesarkan...kalo perlu ada *running text* (Gareng)

Petruk mengatakan bahwa format atau tampilan OPAC sudah cukup, namun menurutnya perlu mengadaptasi pencarian seperti *google* yang menampilkan tulisan yang besar dan pencariannya lebih diluaskan lagi tidak hanya pencarian melalui judul dan pengarang. Seperti terlihat dalam wawancara berikut :

Mungkin gini pak nggih....nggih pak nggih...mungkin kalo tampilannya menurut saya...ya...sudah cukup...nggih.....cuman kalo bisa ditambahi.... barangkali seperti pencarian di google.....tampilanya besar.....tulisanya pencarian kayak di google....terus kalo di menu pencarian...kalau diluaskan lagi tidak hanya judul penerbit pengarang.....ya kelihatan..tapi kalo tampilanya kayak digoogle lebih mantap.....karena kebanyakan orang akan langsung masuk ke itunya....langsung ke pencariannya...seperti kita masuk ke pencarian di google.....(Petruk)

Hampir sama dengan pendapat Gareng dan Petruk, semar juga mengatakan hal yang sama. Menurutnya menu *home* kurang ramai dan format atau tampilan OPAC saat ini sederhana. Kemudian menu usulan buku yang ada pada menu OPAC masih belum dimaksimalkan, sehingga pengguna jarang sekali yang menggunakan menu ini, meskipun beberapa kali informan mendorong mereka untuk menggunakan namun sampai saat ini masih sedikit yang menggunakan. Seperti terlihat dalam wawancara berikut :

Untuk *home* kurang ramai...sederhana banget, itu kan baru kaya majalah halaman muka thok....di buat di sekitar sini, masih. Untuk tampilan di situ ada gambar untuk pintu masuk pertama sudah cukup mewakili ga kekecilan
Usul belum pernah di gunakan, karena saya dorong, untuk menggunakan tidak pada mau, akhirnya saya suruh untuk dimasukkan ke kotak usul buku.....(semar)

Dari uraian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa informan belum puas dengan format atau tampilan OPAC saat ini, dan tampilan OPAC perlu dilakukan perubahan guna menyempurnakan tampilannya. Karena saat ini tampilannya sederhana dan terlihat kurang menarik. Penyempurnaan format atau tampilan OPAC misalnya ditambah gambar yang menarik, gambar bergerak atau juga *running text*, sehingga pengguna tertarik untuk menggunakan menu-menu yang ada dalam OPAC.

2. Hasil observasi

Hasil pengamatan terhadap Gareng mengenai format atau tampilan OPAC, informan terlihat masih belum puas, karena informan melihat bahwa

tulisan yang ada pada OPAC sangat kecil sehingga dia harus mendekatkan penglihatannya untuk melihat tulisan yang ada. Kemudian peneliti melihat langsung ketika informan melakukan penelusuran dan melihat bahwa bentuk tulisan OPAC memang kecil sehingga kalau orang yang sudah kurang penglihatannya seperti mahasiswa-mahasiswa yang sudah tua, dosen, ataupun pegawai mereka harus menggunakan kaca mata. Selain itu tampilan OPAC sendiri kalo peneliti melihat secara langsung memang kurang menarik, meskipun dari sisi pengguna sebenarnya sudah cukup baik, namun barangkali perlu diperbaiki dan ditambah beberapa tampilan dari menu OPAC ini (Gareng)

Pengamatan terhadap Petruk ketika mengamati tampilan OPAC sambil menunjukkan tampilan OPAC pada peneliti, sambil berkata coba kalo disini ditambahkan beberapa informasi misalnya gambar perpustakaan, informasi seputar perpustakaan atau tampilan apa menurutnya. Sambil mengklik satu persatu menu yang ada informan tampak kurang begitu puas dengan tampilan OPAC ini (Petruk)

Demikian juga pengamatan terhadap informan Semar, yang seringkali menyampaikan kepada peneliti, tentang tampilan OPAC yang terlihat sangat monoton dan tidak menarik, karena hanya berisi tulisan saja dengan gambar yang sama sekali tidak dimodifikasi atau gambar asli foto ditempel diOPAC, sehingga OPAC memang terlihat membosankan. (Semar)

Oleh sebab itu dari pengamatan terhadap tiga informan tersebut di atas, peneliti menyimpulkan bahwa informan belum puas terhadap tampilan atau format OPAC pada sistem informasi perpustakaan (SIPRUS) di STAIN Salatiga, dan perlu diperbaiki atau disempurnakan agar terlihat semakin menarik pengunjung dari sisi tampilannya.

3. Analisis konfirmasi

Hasil wawancara dengan Gareng disana jelas bahwa informan masih belum puas terhadap tampilan atau format OPAC saat ini, sehingga perlu diperbaiki atau disempurnakan dengan menambahkan beberapa menu sehingga semakin menarik. Hal ini juga didukung dengan data observasi yang peneliti lakukan terhadap informan ketika dia melakukan penelusuran menggunakan OPAC, yang terlihat tidak puas dengan tampilan OPAC terutama dari sisi tulisannya yang kecil-kecil sehingga harus melihat lebih dekat.

Hasil wawancara dengan Petruk juga hampir sama dengan Gareng, meskipun dia mengatakan sudah cukup tetapi dalam wawancara selanjutnya dia mengatakan bahwa OPAC kalau bisa seperti *google* yang dapat menampilkan berbagai pencarian yang lebih luas. Hal ini mengindikasikan bahwa informan belum puas dengan format atau tampilan OPAC saat ini. Kemudian data hasil observasi juga mendukung wawancara dengan Petruk yang terlihat kurang puas dengan tampilan OPAC dan menunjukkan kepada

peneliti, tentang kemungkinan penambahan-penambahan menu yang mungkin perlu ditambahkan dan dilengkapi.

Hasil wawancara dengan Semar, tidak berbeda jauh dengan pendapat kedua informan di atas, informan mengatakan bahwa menu *home* terlihat tidak ramai, sehingga ini cukup memberikan informasi kepada peneliti bahwa informan belum puas terhadap format atau tampilan OPAC saat ini. Kemudian informan menghendaki adanya pemaksimalan menu usulan agar semakin terlihat oleh pengguna agar menu usulan buku dapat dimaksimalkan. Hal ini juga didukung dengan data observasi yang jelas terlihat informan belum puas dengan format atau tampilan OPAC saat ini, dan perlu segera untuk disempurnakan dan diperbaiki.

Dari uraian tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa kinerja sistem saat ini lebih rendah dari harapan pengguna. Maka peneliti peneliti menggarisbawahi bahwa para informan belum puas dengan format atau tampilan OPAC saat ini. Para pengguna juga menginginkan adanya perubahan dan penyempurnaan OPAC agar ke depan semakin baik dan sempurna.

E. Kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu (timeliness) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga

Ketepatan waktu atau *timeliness* disini diartikan sebagai berapa lama OPAC sistem SIPRUS dapat menyajikan data yang diminta oleh pengguna untuk disajikan kepada pengguna, apakah membutuhkan waktu lama atau tidak. Untuk

mengetahui kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu OPAC dalam menyajikan data, peneliti sampaikan hasilnya sebagai berikut :

1. Hasil Wawancara

Hasil wawancara dengan Gareng informan mengatakan bahwa ketepatan waktu OPAC dalam menyajikan data sudah cukup cepat yang penting pengguna harus tahu dulu atau menentukan judul atau subyek untuk dimasukkan kedalam pencarian di OPAC. Seperti tercantum dalam hasil wawancara berikut :

Sudah baik....jadi sudah cukup cepat...jadi kalo nyari tadi sudah cukup cepat...ya tergantung koneksi pak...rata-rata yang saya alami cepat nyari pak....misalnya ada orang tergesa-gesa selak ngajar macam-macam bisa langsung ketemu kok.....jadi terus apa itu...terutama kayaknya e....si user sendiri harus menentukan judul itu secara tepat, kalo ga judul berarti subjeknya...kalo subjek itu tepat nti gampang ketemu....biasanya kita sendiri juga harus ada informasi mengenai judul buku yang pas dan pengarangnya...lha nti kalo sudah ketemu judul buku dan pengarangnya buku iso.....(Gareng)

Dalam wawancara tersebut, Gareng juga menegaskan bahwa rata-rata ketika dia menelusur menggunakan OPAC sudah cukup cepat, namun tergantung juga pada masalah koneksi pada komputernya. Kemudian dia juga pernah memberikan perintah kepada mahasiswa dia untuk mencari buku di perpustakaan menggunakan OPAC, namun sayangnya buku yang dicari tidak ketemu, hal ini menurutnya dikarenakan mahasiswa yang mencari terlalu saklek (tidak mau mencoba alternative judul atau kata yang lain, padahal dia

tahu kalo buku itu ada di perpustakaan. Seperti yang terlihat dalam hasil wawancara berikut :

saya pernah menyarankan mahasiswa mencari buku...judulnya *systemic functional grammar* karanganya MAK Haliday jane kalo mahasiswa yang kreatif iso nggolei dewe....ternyata judul saya itu salah gitu lo...judulnya fungsional grammar ga ketemu katanya.....piye to....opo yo ndadak tak jumukke.....karena bikin skripsi..... padahal nak MAK haliday mestinya ketemu ya?mungkin dia pas nyari karena terpancang dengan judul yang dari saya....kalo info dari dosen mesti benerjudulnya sistemic fungsional gramar itu ga ketemu.....padahal kalo ada pencarian umum itu....yang saya bilang itu mestinya ketemu....kaya di google ...google tapi didalam web itu pasti ketemu....walaupun sistemic e di gawe cetak miring karena salah atau ga ada yang ada kan gramare kan ada.....itu lho....kalo sistem ini tidak.... (Gareng)

Menurut hasil wawancara dengan Petruk, informan mengatakan bahwa OPAC sudah cepat dalam menyajikan data kepada pengguna, dia mengibaratkan tidak seperti internet kalo sedang *loading* lama atau proses lama. Namun dia menginginkan penambahan jumlah computer seperti di perpustakaan lain yang memiliki computer lebih banyak. Seperti terlihat dalam wawancara berikut :

Kalau menurut saya sudah...tidak seperti internet kalo lola (*loading* lama) ya.....mungkin komputernya perlu ditambah...seperti halnya ketika saya itu..sempat mengunjungi perpustakaan di UKSW....itukan lantai satu khusus computer seperti ini...jadi pengunjung luar atau dari dalam kampus dapat mengakses begitu...baru nanti naik ke lantai atas khusus.....buku-buku.....Tapi secara keseluruhan.....sangat-sangat membantu sekali...dengan kemudahan...kemudahan kami mencari buku.....semuanya merasa terbantu.....(Petruk)

Hasil wawancara dengan Semar tidak jauh berbeda dengan kedua informan di atas, dia mengatakan bahwa OPAC dapat menyajikan antara 0-5

detik, dan kalau sedang baik sambungan internetnya hanya berkisar antara 0-3 detik. Hal ini memberikan informasi bahwa informan cukup puas dengan ketepatan waktu OPAC dalam memberikan data yang diminta oleh pengguna.

Seperti terlihat dalam wawancara berikut :

Lha itu yang kisaran 0-5 detik ya.....kalo internetnya pas bagus 0-3 detik sudah tampilan....ya kadang aja agak lelet....kadang di akibatkan sekaligus kita buka tampilan google, jadi kalo ke tampilan awal jadi lambat....sedikit.....(Semar)

Dalam wawancara tersebut di atas, Semar juga menyampaikan kelemahan OPAC kalau diakses secara bersama dengan membuka internet dengan OPAC, hal ini dapat mengakibatkan OPAC berjalan agak lambat.

2. Hasil Observasi

Hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap Gareng, menghasilkan data bahwa informan belum puas dengan waktu pencarian informasi buku melalui OPAC ini. Hal ini terlihat dari waktu yang dibutuhkan oleh pengguna ketika mereka menelusur buku melalui OPAC, membutuhkan waktu cukup lama, karena jumlah computer yang di sediakan saat ini terbatas. Meskipun demikian ketika sudah gilirannya mereka menggunakan OPAC, dan memasukkan kata kunci dalam mesin pencari, OPAC selalu memberikan hasil yang disajikan dalam layar monitor. Informan hanya membutuhkan waktu beberapa detik untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, dan kemudian segera bergegas ke rak untuk mencari buku tersebut dalam rak. (Gareng)

Kemudian pengamatan terhadap Petruk menghasilkan data bahwa informan belum puas dengan waktu pencarian menggunakan OPAC, bukan pada kinerja OPAC dalam menyajikan data yang diinginkan oleh dia, tapi proses mengantri menggunakan OPAC yang lama. Hal ini disebabkan jumlah computer yang digunakan untuk OPAC terbatas. Hal ini terlihat pada saat dia akan melakukan penelusuran menggunakan OPAC, informan harus antri karena pada saat itu jumlah pengguna cukup banyak. Meskipun demikian setelah gilirannya menggunakan OPAC informan tidak membutuhkan waktu lama untuk mengaksesnya dan kemudian mencari judul buku yang telah disajikan oleh OPAC.

Hasil yang sama dengan kedua informan di atas, terjadi juga dengan Semar yang terlihat belum puas dengan waktu pencarian menggunakan OPAC, apalagi kalau OPAC digunakan secara bersama-sama dengan internet, maka OPAC akan lama menampilkan datanya.

3. Analisis konfirmasi

Dari penjelasan hasil wawancara dengan data hasil observasi diatas, peneliti melakukan konfirmasi terhadap kedua data tersebut. Hasil wawancara dengan Gareng mengenai ketepatan waktu atau kecepatan OPAC menyajikan data informan belum puas, karena menurutnya membutuhkan waktu cukup lama untuk mengantri, meskipun OPAC sudah cukup cepat menampilkan data

yang dibutuhkan. Selain itu kecepatan OPAC menampilkan data juga tergantung dari koneksi internet. Kalau internetnya bagus, maka proses pencarian juga cepat, dan sebaliknya.

Hasil wawancara dengan Petruk mendapatkan data bahwa informan belum puas dengan waktu penelusuran menggunakan OPAC. Hal ini disebabkan karena jumlah computer yang tersedia sangat terbatas, menurutnya tidak seperti di perguruan tinggi tetangga, yang menyediakan jumlah computer yang banyak. Meskipun demikian OPAC telah menampilkan informasi yang dibutuhkan dan sangat membantu mereka sebagai mahasiswa, tidak seperti dulu yang harus mencari melalui catalog manual, dan sekarang cukup dengan memasukkan kata kunci, dan OPAC kemudian menampilkan sesuai yang diminta. Kemudian data observasi juga mendukung pernyataan informan yang terlihat harus mengantri dulu, baru kemudian setelah beberapa saat menunggu baru dapat menggunakan OPAC.

Hasil wawancara dengan Semar juga mendapatkan informasi bahwa informan belum puas dengan kecepatan OPAC memberikan data yang diminta oleh pengguna sekitar 0-5 detik, meskipun terkadang akses OPAC menjadi lama yang menurutnya disebabkan oleh informan yang melakukan akses internet bersama dengan OPAC sehingga OPAC menjadi lambat dalam memproses informasi. Didukung dengan data observasi terhadap Semar terlihat belum puas dengan kecepatan akses OPAC ketika memberikan atau

menampilkan data yang dimiliki yang tersimpan dalam OPAC kepada pengguna.

Dari penjelasan tersebut di atas dan dikaitkan dengan pendapat Kotler (2000) bahwa apabila kinerja sistem lebih rendah dari harapan pengguna, maka pengguna belum puas terhadap sistem. Karena harapan para pengguna lebih tinggi dari pada kinerja yang diberikan oleh sistem, maka dapat disimpulkan bahwa pengguna belum merasa puas dengan kinerja OPAC, karena membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi yang ada dalam OPAC.

F. Bagaimana dampak kepuasan pengguna OPAC terhadap loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga.

Setelah peneliti mengetahui kepuasan pengguna OPAC dilihat dari sisi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*), kemudian peneliti melakukan wawancara kembali untuk mengetahui apakah kepuasan para pengguna OPAC tersebut memiliki dampak terhadap loyalitas pengguna atau tidak. Loyalitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah apakah mereka menggunakan kembali opac dan juga merekomendasikanya kepada orang lain.

Menurut Evan dan laskin (1994) pelanggan yang loyal atau setia adalah seseorang yang melakukan penggunaan ulang dari perusahaan yang sama,

memberitahukan ke pelanggan yang lain yang potensial, dari mulut ke mulut, dan menjadi penangkal serangan dari pesaingnya.

Dikaitkan dengan pendapat di atas, maka jika pengguna merasa puas dengan OPAC dilihat dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) maka mereka akan kembali menggunakan OPAC dan kemudian para pengguna juga akan merekomendasikanya kepada pengguna lain. Namun jika tidak puas, maka mereka tidak akan menggunakannya kembali dan tidak akan merekomendasikanya kepada orang lain.

Hasil wawancara dan observasi yang sudah peneliti lakukan terhadap para informan, memperoleh hasil sebagai berikut :

1. Hasil wawancara dan observasi terhadap Gareng

Hasil wawancara dan observasi pertama terhadap gareng memperoleh kesimpulan bahwa gareng merasa belum puas terhadap OPAC dilihat dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) OPAC dalam menyajikan data.

Hasil tersebut di atas, peneliti gunakan kembali untuk memperoleh data mengenai loyalitas mereka terhadap OPAC.

Peneliti memulai dengan menyampaikan hasil wawancara dan observasi pertama kepada informan, mengenai ketidakpuasanya terhadap OPAC, kemudian peneliti menanyakan kepada gareng apakah informan

datang kembali menggunakan OPAC dan merekomendasikan OPAC kepada pengguna lain? Jawabanya sebagai berikut :

“kalo saya setiap kali datang ke perpustakaan untuk mencari buku tentu saya menggunakan OPAC, karena kalau tidak ke OPAC dulu saya bingung harus cari dimana, kecuali buku-buku yang sudah saya hafal tempatnya, misalnya buku-buku bahasa inggris, kebetulan saya ngajar bahasa inggris”

Kemudian peneliti bertanya apakah anda merekomendasikan OPAC kepada pengguna lain?

“ya saya selalu ngomong sama mahasiswa saya, kalau mau cari buku di perpustakaan caranya kamu harus menggunakan OPAC, jadi mudah tidak nanak nunuk (artinya bingung), kalau kamu tidak menggunakan OPAC kamu bisa bertanya kepada petugas perpustakaan”

Dari hasil wawancara tersebut, terlihat jelas bahwa, Gareng menggunakan kembali OPAC untuk membantu menelusur buku yang di cari dan dia juga merekomendasikan OPAC kepada para pengguna yang lain, karena dia sebagai seorang dosen, maka dia merekomendasikanya kepada mahasiswa ketika dia sedang mengajar.

Dari hasil tersebut, jelas bertolak belakang dengan pendapat para ahli yang mengatakan bahwa, ketika pelanggan puas maka mereka akan kembali menggunakan dan merekomendasikan kepada orang lain dan sebaliknya jika tidak puas mereka tidak akan kembali dan tidak merekomendasikanya kepada pengguna lain.

Wawancara tersebut menggambarkan dengan jelas, meskipun Gareng belum merasa puas dengan OPAC dilihat dari isi (*content*), akurasi

(*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*), namun Gareng tetap menggunakan OPAC untuk membantu dia dalam menelusur buku yang di cari dan tetap merekomendasikan OPAC kepada pengguna lain.

Hal ini didukung pula dengan hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap gareng, yang selalu menggunakan OPAC ketika dia datang ke perpustakaan untuk mencari buku di perpustakaan.

2. Hasil wawancara dan observasi terhadap petruk

Hasil wawancara dan observasi pertama terhadap gareng memperoleh kesimpulan bahwa petruk merasa belum puas terhadap isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) OPAC dalam menyajikan data.

Hasil tersebut di atas, peneliti gunakan kembali untuk memperoleh data mengenai loyalitas mereka terhadap OPAC. Peneliti memulai dengan menyampaikan hasil wawancara dan observasi pertama kepada informan, kemudian peneliti menanyakan kepada petruk apakah informan datang kembali menggunakan OPAC dan merekomendasikan OPAC kepada pengguna lain? Jawabanya sebagai berikut :

“ya gimana ya, kalau saya sih terus menggunakan OPAC meskipun kadang-kadang saya tidak menemukan buku yang saya cari, karena apa ya....ya adanya alat untuk biar bisa ketemu bukunya hanya itu je.....hehehe.....lha mau gimana lagi, alatnya hanya itu, tapi itu sudah bagus sih, Cuma perlu disempurnakan lagi aja....kalau masalah merekomendasikan tidak usah kuatir, wong teman-teman saya yang

ngajari kadang juga saya, lha banyak ibu-ibu yang tidak bisa computer, terus saya di minta untuk ngajari mereka...hehehe...”

Jawaban informan di atas mengindikasikan bahwa dia sangat loyal terhadap OPAC, meskipun dalam kenyataanya buku yang di cari kadang tidak ketemu. Pendapat petruk semakin mempertegas bahwa tidak selamanya pelanggan yang tidak puas tidak kembali lagi untuk menggunakan produk yang sama, justru tetap menggunakan produk tersebut sambil berharap ada perubahan dan perbaikan terhadap produk yang dipakainya.

Setelah melakukan wawancara, untuk meyakinkan peneliti apakah petruk datang ke perpustakaan untuk menggunakan opac, peneliti melakukan observasi lapangan untuk memantau kegiatan dia di perpustakaan, dan ternyata informan memang menggunakan opac dan malahan dia kadang memberikan pengarahan dan ngajari teman-temanya satu kelas agar mereka dapat menggunakan OPAC.

3. Hasil wawancara dan observasi dengan semar

Hasil wawancara dan observasi pertama terhadap semar memperoleh kesimpulan bahwa Semar merasa belum puas terhadap isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) OPAC dalam menyajikan data yang dicari.

Hasil tersebut di atas, peneliti gunakan kembali untuk memperoleh data mengenai loyalitas informan terhadap OPAC. Peneliti memulai dengan menyampaikan hasil wawancara dan observasi pertama kepada informan,

kemudian peneliti menanyakan kepada Semar apakah informan datang kembali menggunakan OPAC dan merekomendasikan OPAC kepada pengguna lain? Jawabanya sebagai berikut :

“saya kan kerja dilantai dua mas, dimana banyak orang bertanya kepada saya dimana letak bukunya, di rak mana, di kelas mana, kalau saya tidak pakai OPAC mau pakai apa lagi coba?.....lha terus saya kan kerja dilantai dua, kalau tidak saya yang memberikan arahan kepada pengguna perpustakaan untuk menggunakan OPAC siapa lagi, coba?hehehe.....ya jelas saya rekomendasikan pengunjung untuk menggunakan OPAC lah mas.....hehehehehe...bahkan setiap tahun kami mengadakan *user education* kepada mahasiswa baru, yang salah satunya kami mengenalkan cara menelusur melalui OPAC, gitu mas.....otomatis saya menyuruh mereka untuk menggunakan OPAC, Cuma ya itu, kadang saya malu kalau di tanya buku judul ini kok ga ada ya pak....hehehehe.....”

Jawaban informan di atas mengindikasikan bahwa informan sangat loyal terhadap OPAC, meskipun dalam kenyataanya buku yang di cari kadang tidak ketemu. Pendapat Semar memperkuat pneliti bahwa tidak selamanya pelanggan yang tidak puas tidak lembali lagi untuk menggunakan produk yang sama, justru tetap menggunakan produk tersebut sambil berharap ada perubahan dan perbaikan terhadap produk yang dipakainya. Seperti halnya terjadi pada Semar, yang tetap menggunakan produk yang sama atau tetap menggunakan OPAC meskipun dia tahu bahwa OPAC terkadang tidak informasinya tidak valid.

Setelah melakukan wawancara dengan Semar, kemudian peneliti melakukan observasi di perpustakaan, dan mengamati informan apakah Semar

menggunakan opac untuk membantu tugasnya sebagai seorang petugas di bagian layanan. Setelah menunggu beberapa saat, ternyata memang benar, setiap kali ada pengunjung yang datang menanyakan keberadaan koleksi perpustakaan, informan selalu berjalan kearah OPAC yang tersedia bagi pengunjung, terkadang dia mencarikan buku yang di cari melalui OPAC, namun terkadang juga pengunjung yang melakukannya dengan di pandu oleh informan.

Hal ini sudah cukup meyakinkan peneliti bahwa, meskipun satu sisi informan mengatakan bahwa OPAC belum memuaskan, namun di sisi yang lain dia sebagai pengguna tetap menggunakan OPAC untuk membantunya menelusur buku. Ini berarti bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh pada loyalitas pengguna, seperti halnya yang terjadi dengan Semar yang tetap menggunakan OPAC meskipun masih banyak kekurangan untuk membantu kerjanya melayani pengguna perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lanjutan yang telah peneliti lakukan untuk mendukung wawancara dan observasi awal terhadap para informan, peneliti membuat sebuah kesimpulan akhir bahwa, tidak selamanya kepuasan terhadap penggunaan sebuah produk berpengaruh terhadap loyalitas mereka untuk menggunakan suatu produk. Seperti halnya hasil dari penelitian ini, di satu sisi para pengguna merasa belum puas terhadap OPAC dilihat dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan

waktu (*timeliness*) OPAC dalam menyajikan data yang mereka cari, di sisi yang lain mereka tetap menggunakan OPAC sebagai alat bantu untuk mencari informasi yang mereka butuhkan.

Dengan kata lain bahwa kepuasan pengguna OPAC tidak memiliki dampak terhadap loyalitas dalam menggunakan OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dan observasi awal dan juga hasil wawancara dan observasi lanjutan yang peneliti lakukan terhadap para informan.

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Setelah peneliti melakukan analisis terhadap kepuasan pengguna OPAC dan dampaknya terhadap loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga, maka peneliti menyampaikan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengguna OPAC pada sistem informasi perpustakaan SIPRUS, belum puas terhadap menu atau isi dari OPAC tersebut. Meskipun ketiga informan mengatakan bahwa menu atau isi OPAC sudah bagus dan cukup membantu mereka dalam melakukan pencarian bahan pustaka di perpustakaan dan ketiganya juga sama-sama tidak menemui kesulitan atau kendala dalam menjalankan program ini, namun dengan banyak masukan yang mereka sampaikan kepada peneliti untuk menambah beberapa menu tambahan terhadap OPAC, maka dapat disimpulkan bahwasanya mereka belum puas terhadap kinerja OPAC saat ini.
2. Pengguna akhir belum merasa puas terhadap tingkat akurasi OPAC dalam memberikan informasi kepada pengguna. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dan observasi peneliti dan ketiga informan mengatakan hal yang sama bahwa sebenarnya untuk pencarian koleksi di OPAC sudah bagus dan sangat membantu, namun masalahnya ketika dicari di rak terkadang buku

yang dicari tidak di temukan. Didukung dengan data observasi yang peneliti lakukan bahwa mereka harus beberapa kali melakukan pencarian di OPAC dan kemudian mencari kembali di rak buku.

Hal ini mengacu pada pendapat Kotler (2000) apabila kinerja sistem lebih rendah dari harapan pengguna, maka pengguna belum puas terhadap sistem. Karena harapan para pengguna lebih tinggi dari pada kinerja yang diberikan oleh sistem maka dapat dikatakan bahwa pengguna belum puas terhadap tingkat akurasi OPAC dalam menampilkan datanya saat ini.

3. Dari data wawancara dan observasi mengenai kemudahan penggunaan OPAC, diperoleh hasil bahwa di satu sisi para pengguna mengatakan bahwa mereka merasa puas dengan kemudahan OPAC, namun di sisi yang lain mereka banyak memberikan masukan untuk melakukan penambahan menu-menu yang ada misalnya adanya penambahan menu search dibuat seperti *google*, penambahan bahasa, karena saat ini hanya menyediakan bahasa Indonesia, penambahan sms *gate way* dan beberapa penambahan menu yang lain.

Jika mengacu pada pendapat Kotler (2000) apabila kinerja sistem lebih rendah dari harapan pengguna, maka pengguna belum puas terhadap sistem. Karena harapan para pengguna lebih tinggi dari pada kinerja yang diberikan oleh sistem maka apabila kinerja sistem saat ini lebih rendah dari harapan pengguna, maka dapat dikatakan bahwa pengguna belum puas terhadap kemudahan penggunaan opac saat ini.

4. Pengguna akhir OPAC belum puas dengan format atau tampilan OPAC saat ini, dan menginginkan adanya perubahan dan penyempurnaan agar OPAC ke depan semakin baik dan sempurna. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil wawancara dan observasi terhadap para informan yang mengatakan bahwa OPAC saat ini dari sisi tulisannya yang kecil-kecil sehingga harus melihat lebih dekat, kalau bisa OPAC dibuat seperti *google* yang dapat menampilkan berbagai pencarian yang lebih luas, informan lain menyampaikan bahwa menu *home* terlihat tidak ramai. Dari uraian tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa kinerja sistem saat ini lebih rendah dari harapan pengguna. Maka peneliti menggarisbawahi bahwa para pengguna belum puas dengan format atau tampilan OPAC saat ini. Para pengguna juga menginginkan adanya perubahan dan penyempurnaan OPAC agar ke depan semakin baik dan sempurna.
5. Pengguna akhir belum puas dengan kinerja OPAC dalam menyajikan data kepada mereka karena membutuhkan waktu yang lama untuk dapat mengakses informasi yang ada dalam OPAC. Hal ini didasarkan pada kendala teknis tentang minimnya computer yang digunakan untuk OPAC, minimnya sosialisasi tentang penggunaan OPAC dan beberapa kendala yang lain. Oleh sebab itu para pengguna memberikan beberapa masukan untuk memperbanyak jumlah komputer dan perpustakaan harus sering memberikan sosialisasi dan pelatihan tentang penggunaan OPAC di perpustakaan.

6. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lanjutan yang telah peneliti lakukan untuk mendukung wawancara dan observasi awal terhadap para informan, peneliti membuat sebuah kesimpulan akhir bahwa, tidak selamanya kepuasan terhadap penggunaan sebuah produk memiliki dampak terhadap loyalitas mereka untuk menggunakan suatu produk. Seperti halnya hasil dari penelitian ini, di satu sisi para pengguna merasa belum puas terhadap OPAC dilihat dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) OPAC dalam menyajikan data yang mereka cari, di sisi yang lain mereka tetap menggunakan OPAC sebagai alat bantu untuk mencari informasi yang mereka butuhkan.

Dengan kata lain bahwa kepuasan pengguna tidak memiliki dampak terhadap loyalitas pengguna dalam menggunakan OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga.

B. SARAN

Setelah peneliti melakukan analisis dan menyimpulkan tentang kepuasan pengguna OPAC dan dampaknya terhadap loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga, maka peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa pengguna belum puas dengan kinerja OPAC dilihat dari sisi menu atau isi, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu dalam menyajikan data, sisi keakuratan dalam memberikan data dan

format atau tampilan OPAC saat ini. sehingga peneliti memberikan saran kepada pihak perpustakaan untuk terus melakukan penyempurnaan OPAC tersebut agar semakin baik dan akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna.

2. Peneliti memberikan saran kepada perpustakaan, bahwa meskipun para pengguna saat ini masih loyal untuk tetap menggunakan OPAC sebagai alat bantu penelusuran, namun dengan perkembangan zaman, jika tidak ingin ditinggalkan oleh pemustaka, maka pihak perpustakaan harus melakukan perubahan dan penyempurnaan pada OPAC saat ini.
3. Penelitian ini memberikan masukan kepada para pengembang sistem informasi untuk senantiasa melakukan pengembangan dan penyempurnaan terhadap sistem yang sudah dibangunnya agar para pengguna sistem ini tidak beralih menggunakan sistem yang lain.
4. Penelitian ini juga memberikan gambaran kepada para pengambil kebijakan di perpustakaan untuk mempertimbangkan kualitas dari sistem yang akan digunakan oleh sebuah perpustakaan, agar dikemudian hari tidak terjadi penghambur-hamburan anggaran karena penggunaan sistem yang kurang selektif.
5. Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai langkah awal untuk penelitian-penelitian selanjutnya guna mengetahui perkembangan sistem informasi yang sudah banyak digunakan oleh perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia ini.

PANDUAN PENGKODEAN

- CT** : Content (isi)
AC : Accuracy (Keakuratan)
EA : Ease (kemudahan)
FT : Format (bentuk)
TL : Timeliness (Ketepatan waktu)

INFORMAN : PUSPO (MAHASISWA PASCA SARJANA STAIN SALATIGA)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN	KODE
1	Apakah anda tahu tentang opac?	Kalo opacnya belum tahu pak, tapi menu-menunya layanan mencari buku itu insyaallah sedikit-sedikit paham, tapi kalau namanya sendiri malah saya tidak tahu (Puspo)	
2	Bagaimana menurut mas puspo mengenai isi atau menu-menu yang ada dilayanan opac yang ada di perpustakaan STAIN Salatiga?	<p>Kalo saya pribadi untuk masalah menunya, karena saya tidak dibagian perpus nggih pak, jadi tidak...tidak begitu paham tentang kondisi yang harus ada di menu-menu ini, tetapi ketika saya sebagai pengguna perpustakaan dengan menu-menu yang ada seperti itu, secara tidak langsung sudah memberikan bantuan yang sangat banyak, sangat membantu sekali terkait ketika saya kesulitan mencari buku dengan manual, dengan layanan ini kami sangat terbantu sekali begitu.....</p> <p>“kalo semisal seperti ini pak...kita mungkin..inikan sudah ada jaringanya ke PT yang lain..ketika mungkin saya tidak ketemu untuk mencari buku di perpustakaan ini, mungkin ada salah satu menu yang digunakan untuk menelusuri ke perpustakaan yang lain...misalnya saya mencari disini kok tidak ada...kemudian saya telusuri kok ternyata ada di perpustakaan tersebut....(Puspo)</p>	EA
3	Apakah anda sudah pernah mengklik atau menggunakan menu daftar koleksi	“ sudah pernah mengklik pak...sudah.....Cuma begini pak, ketepatan dari data yang sering saya temui.....di daftar koleksi ada tetapi ditelusur sampai ke rak tidak ada.....seringkali tidak ada atau juga jumlahnya tidak sama seperti yang ada dalam daftar ini pak.....”(Puspo)	AC
	Apakah anda sudah pernah	“belum pak.....nggih....terus terang belum.....” “belum pak....”(Puspo)	CT

	menggunakan atau memanfaatkan menu pesanan?		
	kalo menurut anda sebenarnya menu pesanan perlu atau tidak?.....	<p>“tetep...tetep perlu nggih pak nggih.....tetep perlu....ketika ya tadi mungkin...tetapi ketika saya mengusulkan pemesanan ini...otomatis ini kan proses pak....ada beberapa waktu...jelang waktu...itu yang kadang terlalu lama....inggih bu....(ada telp masuk.....)....</p> <p>“Terkadang gini pak...kalau untuk yang daftar pesanan kalo seumpama bapak ibu dosen paham nggih....tapi ketika...ketika mahasiswa itu cenderungnya langsung masuk di pencarian buku apa yang saya butuhkan....belum sampai ketataran melihat-lihat fitur ya.....kebanyakan langsung ke tujuan utamanya kan pencarian buku.....”(Puspo)</p>	CT
	Menurut mas puspo, kalau dilihat dari sisi tampilan opac bagaimana?mungkin dari sisi bahasa atau tampilan gambarnya dan lain-lain	<p>Mungkin gini pak nggih....nggih pak nggih...mungkin kl tampilannya menurut saya...ya...bahasane sudah cukup...nggihhh.....cuman kalo bisa ditambahi.... barangkali seperti pencarian di google....tampilanya besar.....tulisanya pencarian kayak di google....(Puspo)</p> <p>terus kalo di menu pencarian...kalau diluaskan lagi tidak hanya judul penerbit pengarang.....ya kelihatan..tapi kalo tampilanya kayak digoogle lebih mantap.....karena kebanyakan orang akan langsung masuk ke itunya...langsung ke pencariannya...seperti kita masuk ke pencarian di google.....(Puspo)</p>	FT
	Apakah anda pernah menggunakan atau masuk ke beberapa menu di bank data?misalnya buku, jurnal...dan lain-lain	<p>Pernah....Saya pernah mengakses yang jurnal....jurnal pernah...dan Alhamdulillah saya juga menemukan referensi yang saya cari.....(Puspo)</p> <p>Terus tambahan mungkin pak....e....seperti halnya mungkin di IAIN atau apa.....ada yang namanya perpustakaan digital nah itu...ketika di STAIN seperti halnya.....ditambahkan yang seperti itu.....mungkin.....?(Puspo)</p>	AC
	Kira2 menu2 perlu ditambah lagi	Kalo saya tetep ya....sesuai dengan perkembangan perpustakaan stain...apa yang ada didalamnya.....(Puspo)	FT
	Pernah klik satu-satu bank data itu	Kalo satu persatunya belum.....kalo seperti buku saya mencarinya jurnal.....tapi tidak sampe dibank data yang	

	ga?....	lainya.....(Puspo)	
	Bagaimana keakuratan sistem opac dalam menyajikan data?	<p>Seperti yang saya sampaikan, saya mencari buku ini dan di....sudah muncul saya buka di...yang seharusnya di data itu sejumlah ini ...tapi ketika dilapangan saya cari tidak ada dan pernah saya tanyakan kepada petugasnya ya ternyata seperti itu....(Puspo)</p> <p>Kemudian penulis mempertegas....berarti keakuratannya kurang ya?....</p> <p>Anu ...Terkadang....di buku-buku yang cetakan lama...seperti....dulu saya pernah mencari satu itu....karanganya cliferd geertz.....itu yang harusnya...harusnya ada beberapa buku tapi ketika saya cari ngga ada.....sama sekali...ya.....(Puspo)</p>	AC
	Apakah anda pernah mengisi buku tamu dan pengumuman yang ada pada OPAC?	<p>belum pernah.....</p> <p>Hampir secara keseluruhan ini belum bisa dimaksimalkan.....artinya apa....karena keterbatasan computer yang jumlahnya hanya satu...kalo sudah ada yang antri tidak sempat ngutak utek yang lain....</p> <p>Tapi ketika yang seperti ini dan kita punya laptop sendiri dan dalam keadaan online...kita bisa membuka ini.....bisa?</p> <p>Kemudian penulis menjelaskan kepada informan bahwa opac perpus dapat di akses dari manapun dan kapanpun.....namun memang informan belum tahu informasi ini</p> <p>Kemudian penulis memperjelas dengan pertanyaan ketidak akuratan opac bahwa opac tidak sesuai dengan apa yang seharusnya ...yang ada dilapangan...dan informan mengiyakan dan menjawab.....iya dan tapi tidak semuanya ada beberapa buku yang bisa dan tidak bisa.....(Puspo)</p>	AC
	Seberapa mudah menurut mas puspo tentang opac ini...	<p>Ketika sa...pengalaman saya sebagai pengguna...selama ini...beberapa tahun ini....dulu pernah...mungkin ketika saya masuk awal belum ada yang namanya seperti ini.....(maksudnya ketika dia masih kuliah sebagai mahasiswa s1....) dan Ketika opac ini diluncurkan....saya merasa seperti sangat terbantu sekali...karena ketika saya</p>	EA

		langsung mencari dengan satu kata kunci.....begitu mudahnya...oh ternyata localnya disini.....berbeda ketika belum ada ini...saya harus mencari satu persatu kerak-rak.....(Puspo)	
	Penulis menanyakan tentang kemudahan opac dari sisi bahasa yang digunakan.....	Mungkin bisa dibuat anu nggihketika saya sendiri sebagai asli Indonesia...mungkin...sampun ga begitu masalah.....sudah enak dengan seperti itu nggih....tapi ketika mungkin ada tamu dari luar atau apa....yang mencari dari luar negeri mencari.....mungkin bisa dibuat dua...bahasa...kalo diklik bahasa indonesi atau bahasa inggris..... Kemudian penulis mempertegas pertanyaan sudah mudah yam as puspo dengan bahasa yang sekarang...jawabanya...nggih....nggih....(Puspo)	EA
	Menurut anda, bagaimana format tampilan opac saat ini?Apa cukup begini....	Mungkin ini ya pak.... dibagian ini (sambil menunjukkan gambar pada layar monitor)...agak ditonjolkan.....mungkin perlu dirubah dengan animasi...animasi apa.....atau diisi dengan animasi isi perpusberganti-ganti.....atau mungkin ditampilkan isi-isinya apa didalam perpus..... Ini kan sebagai sosialisasiapa to yang jadi keunggulan diperpustakaan ditampilkan dihalaman depan.....(Puspo)	FT
	Ketepatan waktu.....sudah cukup cepat atau lambat sistem menyajikan data....?	Kalau menurut saya sudah....tidak seperti internet kalo lola (<i>loading</i> lama) ya.....mungkin komputernya perlu ditambah...seperti halnya ketika saya itu..sempat mengunjungi perpustakaan di UKSW....itukan lantai satu khusus computer seperti ini...jadi pengunjung luar atau dari dalam kampus dapat mengakses begitu...baru nanti naik ke lantai atas khusus.....buku-buku.....(Puspo) Tapi secara keseluruhan.....sangat-sangat membantu sekali...dengan kemudahan...kemudahan kami mencari buku.....semuanya merasa terbantu.....(Puspo)	TL

INFORMAN : FAISHOL (STAF PENGAJAR PADA PROGDI TADRIS BAHASA INGGRIS STAIN SALATIGA)

NO	PERTANYAAN	JAWABAN	KODE
1	Apakah anda tahu tentang opac?	Belum...belum....penelusuran tahu....cuman istilahnya itu apa....kalo katalog tahu..... Kalo opac malah kaya orientasi mahasiswa baru....oh.....jadi OPAC itu online public access catalog Online tapi intranet...di dalam...local saja....(Faishol)	
	Bagaimana menurut bapak, menu-menu atau isi yang ada dalam opac?	Ya sudah bagus...sudah...item2nya sudah bagus.....terus....tapi nda pake jumlah pengunjung berapa ya...ga perlu ya....karena bukan web umum ya?...menurut saya kalo sesuai kebutuhan....biasanya saya langsung ke kata kunci....(Faishol)	CT
	Mengapa tidak melihat menu-menu atau isi dari opac?	karena selama ini minta bantuan operator....masalaha gitu.....ada juga di atas....tapikan baru aja itu....baru aja, jadi kebiasaanya langsung nyari ke kata kunci itu...karena orang pinginya cepet, jadi tahu buku-bukunya ada atau ada kodenya atau engga kemudian cari....kebiasaanya saya nyari..... di Advance search....(Faishol)	CT
	Bapak sudah pernah mengklik selain di kolom kata kunci?	belum pernah mengklik ...kayaknya kebutuhanya hanya kebutuhan praktis itu aja...karena visi saya bukan ...kalo anak skripsi mungkin exlporasinya anu..anu banget.....jadi karena kalo dosen itu sudah ada perpustakaan di anu...di ruang dosen kan sudah ada buku-bukujadi kaya ..ya ini alternative tapi alternative yang baik.....artinya bisa langsung ke to the point searchnya itu...jadi ada engga, kalo ada kodenya ya langsung di cari..biasanya kalo saya sebagai mahasiswa itu sempet aja itu nanti isi buku tamu...buku tamu nti ngritik-ngritik wae....itu kan di ums kan pernah itu....ya belum ada saran aja...(Faishol) Perpustakaan kan ingin melakukan komunikasi dengan para pengunjung perpustakaan melalui sarana opac ya nti kadang-kadang kalo buku tamu malah ...zaman dulu rame to?antara malah ngenyeki sing nganggo hotspot gratis...wis tuo-tuo ora lulus-lulus...malah rame...pernah kejadian webnya rame...awal-awal saya disini tahun 2007 webnya...itu enek buku tamune malah kanggo pado antara cah menwa karo cah...bayi-bayi akhirnya terus di...ada moderasinya	CT

		Kalo buku tamu malah rame.....webnya rame.....jadi buku tamu malah buat untuk padu.....(Faishol)	
	Menurut pak faishal secara fisik atau menu-menunya sudah baik?	Sudah sesuai kebutuhan.....Cuma buku....kalo bta...buku tidak ada...lha itu lho...tapi ga ada disini ya?kalo misanya keterangan BTA? (Faishol)	CT
	Bagaimana keakuratan antara keyword yang dimasukkan dengan hasilnya?	<p>Persoalanya mungkin... apa ya...kl kt nyari buku itu....kita kadang-kadang ga melihat ini tersedia berapa...kadang-kadang ga mikir.....ga sempat mikir mungkin karena self acces...jadi nyoba sendiri...kalo nanya petugas kan bisa Tanya ada berapa...ga sempet ga kepikiran kesitu....ketika mencari itu...kadang ada kadang ga.....ya mungkin perlu kaya....pelatihan mencari...kadang-kadang iki urutane piye.....meskipun saya pernah bantu-bantu di perpustakaan tapi tetep durungbisamungkin kepingine kaya petugas perpustakaan yang bisa <i>makceg</i>.....gitu....terus mungkin kadang-kadang kalo buku-buku sastra itu jumlahnya terlalu sedikit yo wis akhire yo wis ada ga ya...akhirnya cari buku ditempat lain.....</p> <p>Tapi secara umum sudah sesuai...kalo anu nyari....cuman mungkin ada mahasiswa yang agak nakal....dipindah tempat lain ...kan ada jatah pinjame Cuma dua mungkin pingin lebih terus bukunya di pindah dulu.....jadi kadang buku tidak ditempatnya.....</p> <p>Kalo saya malah kadang ga ke opacnya, karena bahasa 400 kalo sastra 800, pokoknya nyari disitu....malah mungkin langsung melihat ketersediaanya berapa....untuk opac lumayan akurat...Cuma karena kelemahan user aja itu.... (Faishol)</p>	AC
	Opac dilihat dari sisi kemudahannya?	Sudah cukup familiar...sudah...sudah...ya ekonomis lah...dan untuk pemula itu sudah baik....Cuma mungkin orang menu-menu ini mungkin karena ga mikir untuk menu-menu ini kalo diklik ada pilihan-pilihan kadang ga mikir....apa tidak dibuat bottom....dibuat apa ya..dibuat kaya urutan terlihat jadi mungkin ini dari segi ini ekonomis...memang kalo orang webitu ..ini bicara IT...jadi kelihatan anu.....memang canggih.....tapi satu sisi orang ga tahu nanti kata kunci dia nyari penulis padahal disini hanya ada judul yang terlihat.....jadi memang perlu di	EA

		<p>perlihatkan multiple choice jadi kelihatan bunderan-bunderan itu....sehingga webnya kelihatan ga ekonomis, tapi bagi pengguna itu menjadi mudah...jadi kadang-kadang kita susah untuk semua ...mungkin orang lain ora ketemu.....langsung penulis..atau penerbitnya.....itu ga ada allsearch ya....jadi kalo pencarian otomatis itu lho kalo nulis apa nanti baik pengarang, baik penulis semua seperti google itu tidak bisa?misalnya gini lho....saya nulis hadler...hadler itu kan penulis...ya terus saya cari begini.....usulanya dibuat seperti google pak...apapun yang dipikirkan nti keluar....kalo bisa lho.....sebenarnya pencarian seperti ini lebih mudah lho....kalo ini kan sangat spesifik harus menentuka tahunya, harusnya lebih mudah.....mestinya jadi perlu ditambah lagi pencarian semua.....jadi kalo mencari nti keluar...pokoknya semua sak judul bukunya saktahun bukunya yang penting semua, entah berapa halaman.....</p> <p>Itu seperti kalo di kaskus itukan ada pencarian umum nti kalo ngetik apa aja nti akan keluar Itu seperti kalo di kaskus itukan ada pencarian umum nti kalo ngetik apa aja nti akan keluar....kayak google tapi hanya di web itu saja...ada pencarian di dalam dan di luar....jadi pencarian khusus di situs itu, lha kan jenenge arsip pak....tapi nak itu dirasa cukup ya....tapi kalo ada pencarian....orang yang biasa web itu menurut saya sudah cukup jane....tapi kalo mau lebih sempurna ada pencarian ini, pencarian yang apa ya...orang itu kan kadang anu pak...nak wong tuwek-tuwek ngono kuwi....anu nyari apa...misalnya hadler....ndadak golek....ngkrik-ngkrik ngono kuwi ya orang jaduljadi kalo user education hanya untuk mahasiswa ya?....untuk orang tua-tua ngga?biasanya responnya gimana kalo orang-orang tua.....karena kalo mereka tidak tahu nti malah</p> <p>mungkin perlu fasilitas tambahan.....itu saran aja kalo bisa....kalo ga ya sudah cukup bagi kita.....ekonomis mudah...apik tampilane</p> <p>kalo dari sisi bahasa.....sudah-sudah standard.....harus ada english version, perlu ada klik nti ganti english version.....itu di internet banyak.... (Faishol)</p>	
	<p>Kalo bapak melihat dari sisi tampilan atau</p>	<p>Inikan tulisane kecil-kecil kalo bisa Tampilane perlu agak besar sedikit.....terus yang di dalam halaman tengah ini malah diisi informasi terbaru dari perpustakaan, kalo ada</p>	<p>FT</p>

	<p>format opac gimana pak?</p>	<p>admindya yang ngatur untuk itu..... yang penting informasi yang user friendly yang penting bisa posting informasi terbaru dari perpusta.....misalnya jurnal-jurnal terbaru informasi buku-buku baru jurnal terbaru bisa di tampilkan di awal,nti terus ada user education, atau misalnya ada lomba apa...ada event-event perpustakaan, apa seminggu membuat festival buku..itu ditampilkan jadi orang itu langsung oh....enek....ora usah diomongi nti datang ya...ada lomba cukup di sini aja.....itu kan yang baru-baru ada.....kalo ada petugasnya lho ya.....</p> <p>Kalo format tidak masalah ya? Sudah bagus, baik..lah...sudah cukup baik...informasi baru.....perlu ditambahkan gambar.....perlu dibesarkan...kalo perlu ada running teks.... (Faishol)</p>	
	<p>Ketepatan waktu</p>	<p>Sudah baik....jadi sudah cukup cepat...jadi kalo nyari tadi sudah cukup cepat...ya tergantung koneksi pak...rata-rata yang saya alami cepat nyari pak....misalnya ada orang tergesa-gesa selak ngajar macam-macam bisa langsung ketemu kok.....jadi terus apa itu...terutama kayaknya e....si user sendiri harus menentukan judul itu secara tepat, kalo ga judul berarti subjeknya...kalo subjek itu tepat nti gampang ketemu....biasanya kita sendiri juga harus ada informasi mengenai judul buku yang pas dan pengarangnya...lha nti kalo sudah ketemu judul buku dan pengarangnya buku iso.....</p> <p>saya pernah menyarankan mahasiswa mencari buku....judulnya systemic fungsional grammar karanganya MAK Haliday jane kalo mahasiswa yang kreatif iso nggolei dewe....ternyata judul saya itu salah gitu lo....judulnya fungsional grammar ga ketemu katanya.....piye to....opo yo ndadak tak jumukke.....karena bikin skripsi..... padahal nak MAK haliday mestinya ketemu ya?mungkin dia pas nyari karena terpancang dengan judul yang dari saya....kalo info dari dosen mesti benerjudulnya systemic fungsional gramar itu ga ketemu.....padahal kalo ada pencarian umum itu....yang saya bilang itu mestinya ketemu....kaya di google ...google tapi didalam web itu pasti ketemu....walaupun systemic e di gawe cetak miring karena salah atau ga ada yang ada kan gramare kan ada.....itu lho....kalo sistem ini tidak.... (Faishol)</p>	<p>TL</p>

SIPRUS

PERPUSTAKAAN STAIN SALATIGA
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri

Menu Utama

- Home
- Daftar Koleksi Pustaka
- Usul Pemesanan Buku
- Daftar Pesanan Buku
- Isi Buku Tamu
- Lihat Pengumuman

Info Praktis

Pencarian Buku

Kata Kunci :

 judul ▾
 Bank Data:
 Buku ▾

Buku Tamu

Nama :

Alamat :

Kesan Pesan :

Copyright © by Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Salatiga

PERPUSTAKAAN STAIN SALATIGA
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri

Menu Utama

- Home
- Daftar Koleksi Pustaka
- Usul Pemesanan Buku
- Daftar Pesanan Buku
- Isi Buku Tamu
- Lihat Pengumuman

Info Praktis

Pencarian Buku

Kata Kunci :

 judul ▾
 Bank Data:
 Buku ▾
 Jurnal Ilmiah
 Majalah
 Bulletin
 Newsletter
 Koran
 Skripsi
 Laporan Penelitian
 CDROM
 Audio Visual
 Pustaka Lain

Keyword : pendidikan+islam » Hasil Pencarian : ada 407 buku

Halaman 1 Dari 21 Lihat Halaman Ke

Hasil Pencarian

No	No. Panggil	Judul Buku	P
1	TD 2X7.3 URY a	Attarbiyatul diniyah	Said Al Uryan
2	TD 2X7.3 IND r	Ringkasan Hasil Penelitian IAIN 1983/1984 pendidikan islam di Indonesia	Dep. Agama Indone
3	TD 297.731 WAL I	Laporan Tahunan IAIN Walisongo	IAIN Walisongo
4	TD 297.731 IND i	Informasi IAIN	Dep. Agama Indone
5	TD 297.731 IND i	Informasi IAIN	Dep. Agama Indone
6	TD 297.731 IND i	Informasi IAIN	Dep. Agama Indone
7	TD 2X7.38 BIS a	Agenda Pengembangan pendidikan Tinggi Agama islam	Cik Hasan Bisri
8	TD 2X7.320 DJA p	Pengembangan Materi pendidikan Agama islam di Sekolah Umum	Kadir Djaelani
9	TD 2x7.3 IND h	Himpunan Tentang Pembinaan PT Agama islam	Depag Republik Ind



Menu Utama

- Home
- Daftar Koleksi Pustaka
- Usul Pemesanan Buku
- Daftar Pesanan Buku
- Isi Buku Tamu
- Lihat Pengumuman

Info Praktis

Pencarian Buku

Kata Kunci :

judul ▼

judul
penulis
penerbit
tahun terbit
no barcode
no inventaris
kelas buku

Keyword : pendidikan+islam » Hasil Pencarian : ada 407 buku

Halaman 1 Dari 21 Lihat Halaman Ke

Hasil Pencarian

No	No. Panggil	Judul Buku	Penerbit
1	TD 2X7.3 URY a	Attarbiyatul diniyah	Said Al Uryan
2	TD 2X7.3 IND r	Ringkasan Hasil Penelitian IAIN 1983/1984 pendidikan islam di Indonesia	Dep. Agama Indone
3	TD 297.731 WAL I	Laporan Tahunan IAIN Walisongo	IAIN Walisongo
4	TD 297.731 IND i	Informasi IAIN	Dep. Agama Indone
5	TD 297.731 IND i	Informasi IAIN	Dep. Agama Indone
6	TD 297.731 IND i	Informasi IAIN	Dep. Agama Indone
7	TD 2X7.38 BIS a	Agenda Pengembangan pendidikan Tinggi Agama islam	Cik Hasan Bisri
8	TD 2X7.320 DJA p	Pengembangan Materi pendidikan Agama islam di Sekolah Umum	Kadir Djaelani
		Himpunan Tentano Pembinaan PT	



PERPUSTAKAAN STAIN SALATIGA
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri

Menu Utama

- Home
- Daftar Koleksi Pustaka
- Usul Pemesanan Buku
- Daftar Pesanan Buku
- Isi Buku Tamu
- Lihat Pengumuman

Info Praktis

Pencarian Buku

Kata Kunci :

judul

Bank Data:

Buku

Cari Data

Keyword : pendidikan+islam » Hasil Pencarian : ada 407 buku

Halaman 1 Dari 21

Lihat Halaman Ke Go

Hasil Pencarian

No	No. Panggil	Judul Buku	P
1	TD 2X7.3 URY a	Attarbiyatul diniyah	Said Al Uryan
2	TD 2X7.3 IND r	Ringkasan Hasil Penelitian IAIN 1983/1984 pendidikan islam di Indonesia	Dep. Agama Indone
3	TD 297.731 WAL I	Laporan Tahunan IAIN Walisongo	IAIN Walisongo
4	TD 297.731 IND i	Informasi IAIN	Dep. Agama Indone
5	TD 297.731 IND i	Informasi IAIN	Dep. Agama Indone
6	TD 297.731 IND i	Informasi IAIN	Dep. Agama Indone
7	TD 2X7.38 BIS a	Agenda Pengembangan pendidikan Tinggi Agama islam	Cik Hasan Bisri
8	TD 2X7.320 DJA p	Pengembangan Materi pendidikan Agama islam di Sekolah Umum	Kadir Djaelani
		Himpunan Tentang Pembinaan PT	

Done

Internet | Protec





Menu Utama

Home

Daftar Koleksi Pustaka

Usul Pemesanan Buku

Daftar Pesanan Buku

Isi Buku Tamu

Lihat Pengumuman

Info Praktis

Pencarian Buku

Kata Kunci :

judul

Bank Data:

Buku

Cari Data

Daftar Pengumuman

No Rec	Subyek	
1	KETERLAMBATAN BUKU	ANGGOTA PE



PERPUSTAKAAN STAIN SALATIGA

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri

Menu Utama

- Home
- Daftar Koleksi Pustaka
- Usul Pemesanan Buku
- Daftar Pesanan Buku
- Isi Buku Tamu
- Lihat Pengumuman

Info Praktis

Pencarian Buku

Kata Kunci :

judul ▾

Bank Data:
Buku ▾

Cari Data

Buku Tamu

Nama	:	<input type="text" value="Ketik Disini"/>
Alamat	:	<input type="text"/>
Kesan Pesan	:	<input type="text"/>

S



Menu Utama

- Home
- Daftar Koleksi Pustaka
- Usul Pemesanan Buku
- Daftar Pesanan Buku
- Isi Buku Tamu
- Lihat Pengumuman

Info Praktis

Pencarian Buku

Kata Kunci :

judul ▾

Bank Data:
 Buku ▾

Data Pemesanan Buku

Tar

No Rec	Judul Buku	Penulis	Penerbit
1	tentang penolakan warisan dalam hukum islam	terserah	terserah
2	metodologi penelitian kuantitatif kualitatif R & D	Prof. Dr. Sugiyono	
3	Islam Liberal 101	Akmal	
4	Ranah 3 Warna	Ahmad Fuadi	
5	al muqoddimat fil 'ilmi al istighrab	hasan hanafi	
6	panduan desain grafis, edit video	siapapun	apa saja
7	setengah isi setengah kosong	perlindungan marpaung	
8	english vocabulary	siapapun	
9	semantics	siapapun	
10	pragmatics	siapap	



Menu Utama

Home

Daftar Koleksi Pustaka

Usul Pemesanan Buku

Daftar Pesanan Buku

Isi Buku Tamu

Lihat Pengumuman

Info Praktis

Pencarian Buku

Kata Kunci :

judul



Bank Data:

Buku



Cari Data

Usulan Pengadaan Bu

No Anggota :

Judul Buku :

Penulis :

Bahasa :

Indonesia



Cetakan :

Penerbit :

Tahun Terbit :

Kota :

Submit

Reset



Menu Utama

Home

Daftar Koleksi Pustaka

Usul Pemesanan Buku

Daftar Pesanan Buku

Isi Buku Tamu

Lihat Pengumuman

Info Praktis

Pencarian Buku

Kata Kunci :

judul

Bank Data:

Buku

Cari Data

Halaman 1 Dari 612

Lihat Halaman Ke

Go

Buku

Lihat Data

Daftar Inventaris Buku

No	No. Panggil	Judul Buku	P
1	TD 492.7 SCH b	Bahasa Arab Baku dan Modern	ECKEHARD S
2	TD 2x3.552 WAR b	Bahagia Meski Pernah Berbuat Dosa	ECKEHARD S
3	TD 353.01 ASS s	Sengketa Kewenangan Konstitusional Lembaga Negara	Jimly Asshid
4	TD 004.3 m	Mengolah Data Statistik Hasil Penelitian dengan SPSS 17	Jimly Asshid
5	TD 153 PRA m	Multiply Your Multiple Intelligences: Melatih 8 Kecerdasan Majemuk pada Anak dan Dewasa	J.J. Reza Pra Andriani



PERPUSTAKAAN STAIN SALATIGA

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri

Menu Utama

Home

Daftar Koleksi Pustaka

Usul Pemesanan Buku

Daftar Pesanan Buku

Isi Buku Tamu

Lihat Pengumuman

Info Praktis

Pencarian Buku

Kata Kunci :

judul ▾

Bank Data:

Buku ▾

Cari Data



ABSTRAK

Penelitian berjudul analisis kepuasan pengguna opac dan dampaknya terhadap loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga, dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pengguna OPAC ditinjau dari 5 (lima) aspek *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *ease* (kemudahan), *format* (bentuk), *timeliness* (ketepatan waktu) dan pengaruhnya terhadap loyalitas pengguna.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan suatu fenomena, sehingga data yang dihasilkan berupa data deskriptif, ucapan, tulisan dan perilaku dari sasaran itu sendiri. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Snowballing sampling* pada 3 (tiga) orang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi yaitu menganalisis dengan cara mengkomparasikan data wawancara dengan data observasi untuk kemudian disimpulkan. Setelah mendapatkan hasil penelitian awal berupa kepuasan pengguna, kemudian peneliti melakukan wawancara dan observasi lanjutan untuk mendapatkan data mengenai loyalitas pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna OPAC pada sistem informasi perpustakaan SIPRUS belum puas terhadap OPAC dari sisi *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *ease* (kemudahan), *format* (bentuk), *timeliness* (ketepatan waktu) dalam menyajikan data kepada pengguna. Meskipun pengguna tidak puas dengan OPAC, namun tidak berdampak pada loyalitas mereka untuk tetap menggunakan OPAC sebagai salah satu sarana yang ada di perpustakaan untuk melakukan penelusuran.

Dari hasil tersebut peneliti berharap kepada istitusi pengguna sistem ini untuk menyempurnakan sistem tersebut apabila akan terus digunakan sebagai sistem informasi di perpustakaan, namun jika tidak maka hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pijakan untuk menggunakan sistem yang lain yang lebih baik dari sistem yang sudah ada. Kemudian bagi pengembang, peneliti berharap hasil penelitian ini dijadikan dasar untuk terus mengembangkan sistem ini agar semakin sempurna dan semakin baik sehingga dapat terus digunakan oleh para pengguna sistem.

Kata Kunci : kepuasan pengguna akhir, sistem informasi perpustakaan, OPAC (*Online Public Acces Catalog*), loyalitas pengguna

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kemampuan kepada penulis, untuk menyelesaikan tesis dengan judul analisis kepuasan pengguna opac dan dampaknya terhadap loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga.

Tujuan penulisan tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Pascasarjana (S2) Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penulisan tesis ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Khoiruddin, MA., selaku Direktur Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk mengikuti kuliah pada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ro'fah, BSW., MSA., Ph.D., selaku Ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan.
3. Agung Fatwanto, Ph.D, selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dari awal hingga akhir penulisan tesis ini.
4. Dosen dan karyawan Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan kuliah dan pelayanan, sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Imam Sutomo, M.Ag, Selaku Ketua STAIN Salatiga Periode 2009-2014 yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk studi lanjut di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

6. Dr. Rahmat Hariyadi, M.Ag, Selaku Ketua STAIN Salatiga Periode 2014-2018 yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Sudyanto, SH., selaku Kepala Perpustakaan STAIN Salatiga yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melanjutkan studi dan penelitian di UPT Perpustakaan STAIN Salatiga.
8. Seluruh Staf UPT Perpustakaan STAIN Salatiga, yang telah banyak memberikan bantuan dan dorongan hingga selesainya penulisan tesis ini.
9. Istriku tercinta Reni Indriani Agustine, dan buah hatiku Nayla Itmamuzzahra dan Muhammad Itmamulwafa Ramadhan, inspirator untuk studi dan karirku.
10. Seluruh teman-teman Angkatan 2010 Kelas B, atas kebersamaan dan motivasinya sehingga tesis ini dapat penulis selesaikan.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu hingga selesainya penulisan tesis ini.

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu perpustakaan di masa yang akan datang.

Penulis

Itmamudin, SS
NIM. 10.242.033

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TESIS	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah	5
C. Tujuan penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Kajian Pustaka	7
F. Definisi Operasional	
1. Kepuasan Pengguna	8
2. Indikator Kepuasan Pengguna.....	9
3. Loyalitas Pengguna.....	10
4. OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>).....	
5. Sistem Informasi Perpustakaan.....	12
6. Model Pengukuran atau alat ukur.....	13
G. Kerangka berfikir	14
H. Metode Penelitian	
1. Jenis Penelitian	15
2. Fokus Penelitian	16
3. Lokasi Penelitian	16
4. Teknik Penetapan Sampel (Informan)	16

5. Prosedur Penelitian.....	19
6. Waktu dan Tempat Penelitian.....	20
7. Metode Pengumpulan Data.....	20
8. Metode Analisis Data	22
I. Sistematika Penulisan....	23

BAB II. TELAAH PUSTAKA

A. Kepuasan Pengguna	21
B. Tingkat Kepuasan Pengguna.....	23
C. Pengukuran Kepuasan Pengguna	26
D. Kepuasan Pengguna Akhir sistem informasi.....	28
E. Perpustakaan dan Sistem Informasi	30
F. Sistem Informasi Perpustakaan.....	32
G. Sistem Temu Kembali Informasi.....	34
H. Tujuan dan Fungsi Sistem Temu Kembali Informasi.....	36
I. Parameter Sistem Temu Kembali Informasi.....	39
J. OPAC sebagai Sistem Temu Kembali Informasi.....	41
K. Pengguna Akhir.....	43

BAB III. GAMBARAN UMUM UPT PERPUSTAKAAN STAIN SALATIGA

A. Sejarah Singkat UPT Perpustakaan STAIN Salatiga.....	46
B. Visi dan Misi	48
C. Tugas Pokok	48
D. Struktur Organisasi	49
E. Sumber Daya Manusia	50
F. Lokasi Gedung dan fasilitas Perpustakaan.....	51
G. Koleksi	52
H. Sistem Informasi Perpustakaan	54

BAB IV. ANALISIS DATA

A. Kepuasan Pengguna Akhir terhadap isi (<i>content</i>) OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>) Sistem Informasi Perpustakaan SIPRUS.....	62
B. Kepuasan Pengguna Akhir terhadap akurasi (<i>Accuracy</i>) OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>) Sistem Informasi Perpustakaan SIPRUS.....	69
C. Kepuasan Pengguna Akhir terhadap Kemudahan (<i>Ease</i>) OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>) Sistem Informasi Perpustakaan SIPRUS.....	84
D. Kepuasan Pengguna Akhir terhadap Bentuk (<i>Format</i>) OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>) Sistem Informasi Perpustakaan SIPRUS.....	93
E. Kepuasan Pengguna Akhir terhadap Ketepatan Waktu (<i>Timelines</i>) OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>) Sistem Informasi Perpustakaan SIPRUS.....	99
F. Dampak Kepuasan pengguna OPAC terhadap loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga.	

BAB V. PENUTUP

A. Simpulan	113
B. Saran	116
DAFTAR PUSTAKA	119
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	103
DAFTAR PERTANYAAN	121
TABULASI DATA	123
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	147

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan *End User Computing Satisfaction* (EUCS), 12

Gambar 2. Kerangka Berfikir, 13

Gambar 3. SDM Perpustakaan STAIN Salatiga, 43

Gambar 4. Tampilan Utama Menu OPAC, 47

Gambar 5. Tampilan Menu Daftar Koleksi, 48

Gambar 6. Tampilan Menu Usulan Pengadaan Buku, 49

Gambar 6. Tampilan Menu Data Pesanan Buku, 50

Gambar 6. Tampilan Menu Lihat Pengumuman, 51

Gambar 6. Tampilan Menu Pencarian, 52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara 103-104

Lampiran 2. Tabulasi Hasil Interview, Observasi dan Kesimpulan 105-122

DAFTAR PERTANYAAN

- A. Pertanyaan kepuasan pengguna akhir terhadap isi (*content*) OPAC (*Online Public Acces Catalog*) sistem informasi perpustakaan “SIPRUS” di UPT Perpustakaan STAIN Salatiga
Bagaimana pendapat saudara mengenai isi atau menu yang tersedia dalam OPAC (*Online Public Acces Catalog*) sistem informasi perpustakaan “SIPRUS”?
- B. Pertanyaan kepuasan pengguna akhir terhadap akurasi (*accuracy*) OPAC (*Online Public Acces Catalog*) sistem informasi perpustakaan “SIPRUS” di UPT Perpustakaan STAIN Salatiga
1. Bagaimana pendapat anda mengenai keakuratan data yang disajikan oleh OPAC (*Online Public Acces Catalog*) sistem informasi perpustakaan “SIPRUS”?
 2. Jika informasi yang disajikan akurat, sejauhmana tingkat keakuratnya?
 3. Jika informasi yang disajikan tidak akurat, sejauhmana ketidakakuratannya?
- C. Pertanyaan kepuasan pengguna akhir terhadap kemudahan (*ease*) OPAC (*Online Public Acces Catalog*) sistem informasi perpustakaan “SIPRUS” di UPT Perpustakaan STAIN Salatiga
OPAC (*Online Public Acces Catalog*) sistem informasi perpustakaan “SIPRUS” dilihat dari segi kemudahan aksesnya, menurut anda bagaimana?

D. Pertanyaan kepuasan pengguna akhir terhadap bentuk (*format*) OPAC (*Online Public Acces Catalog*) sistem informasi perpustakaan “SIPRUS” di UPT Perpustakaan STAIN Salatiga

Bagaimana menurut anda tentang tampilan format opac?

E. Pertanyaan kepuasan pengguna akhir terhadap ketepatan waktu (*timeliness*) OPAC (*Online Public Acces Catalog*) sistem informasi perpustakaan “SIPRUS” di UPT Perpustakaan STAIN Salatiga

Bagaimana menurut anda tentang ketepatan waktu OPAC dalam menyajikan Data?

F. Anda tahu bahwa kesimpulan dari wawancara awal dan observasi awal saya menyimpulkan bahwa anda tidak puas dengan kinerja opac. Namun apakah anda masih tetap menggunakan opac saat ini? dan apakah anda merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan opac? (pertanyaan wawancara lanjutan)

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir, 2003, *Pengenalan Sistem Informasi*. Jogjakarta : Andi Offset
- Ade Abdul Hak, [TT], *Rencana Startegis dan Standar Cobit untuk Sistem Informasi Perpustakaan Terintegrasi dalam mewujudkan Universitas Bertaraf International*, (Jakarta: t.p.)
- Alter, Steven., 1992, *Information System A Management Perspective*. The Benjamin/Cummings Publishing Company Inc.
- Bodnar, George H, dan hopwood, 1993. *Accounting Information System System 5th Edition*. Prentice-Hall.Inc.
- Chudowri, GG, 2004, *Introduction to Modern Information Retrieval, Second Edition*. London : Facet Publishing
- David dan Olson dalam Abdul Jalil, 2008, *Studi Empiris tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir atas Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi dan Sistem Akuntansi Aset Tetap pada Jajaran Kanwil Depatemen Agama Propinsi Jawa Tengah*. Semarang : Program studi Magister Sins Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
- Doll. W.J., dan Torkzadeh G. 1988, *The measurement of end user computing satisfaction*. Misquartelly
- Feather, John and Paul Sturges, 1997, *International Encyclopedia of information and library science*. London: Routledge.
- Gelinas, Ulric J., Oram, Allan E., Wiggins, William P., 1991, *Accounting Information Systems*. PWS-KENT Publishing Company.
- Hamidi. 2007, *Metode penelitian kualitatit*. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang Press
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2000, *Principles of Marketing, 6ed*. Englewood liffs, N.J: PrenticeHall International, Inc
- Lexy J. Moloeng, 2000, *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya

- sekundera p.l, charlesto, 2006, *Analisis penerimaan pengguna akhir dengan Menggunakan technology acceptance model dan end user computing satisfaction terhadap penerapan sistem core banking pada bank ABC*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Subari, Tata, 2004, *Analisa sistem informasi*. Jogjakarta : Andi Offset.
- Sugiono. 2010, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta,
- Sulistyo-Basuki, 1992, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sulistyo-basuki, 1995, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Wilkinson, Joseph W., 1992, "Accounting and Information Systems", Jhon Wiley & Sons.Inc.

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA OPAC
DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS
DI PERPUSTAKAAN STAIN SALATIGA**



**Oleh :
Itmamudin, SS
NIM. 10.242.033**

TESIS

**Diajukan Kepada Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelara Magister Ilmu Perpustakaan**

**YOGYAKARTA
2014**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Itmamudin, SS
NIM : 10.242.033
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 17 Juli 2014

a yang menyatakan,



Itmamudin, SS

NIM : 10.242.033



KEMENTERIAN AGAMA
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA OPAC DAN DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS DI PERPUSTAKAAN STAIN SALATIGA.
Nama : Itmamudin, SS.
NIM : 10.242.033
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Tanggal Ujian : 17 Juli 2014

telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan
(M.IP.)

Yogyakarta, 10 Oktober 2014

Direktur,



Prof. Dr. H. Khoiruddin, M.A.
NIP. 19641008 199103 1 002



KEMENTERIAN AGAMA
PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA OPAC DAN DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS DI PERPUSTAKAAN STAIN SALATIGA.
Nama : Itmamudin, SS.
NIM : 10.242.033
Jenjang : Magister
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Tanggal Ujian : 17 Juli 2014

telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan
(M.IP.)

Yogyakarta, 10 Oktober 2014

Direktur,



Prof. Dr. H. Khoiruddin, M.A.
NIP. 19641008 199103 1 002

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS**

Tesis berjudul : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA OPAC DAN DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS DI PERPUSTAKAAN STAIN SALATIGA
Nama : Itmamudin, SS.
NIM : 10.242.033
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Ro'fah, BSW., M.A., Ph.D.

()

Sekretaris : Dr. Nurul Hak, M.Hum.

()

Pembimbing/Penguji : Agung Fatwanto, S.Si. M.Kom., Ph.D.

()

Penguji : Dr. Tafrihuddin, M.Pd.

()

diuji di Yogyakarta pada tanggal 17 Juli 2014

Waktu : 13.00 s.d. 14.00

Hasil/Nilai : 83/B+

Predikat : ~~Dengan Pujian~~/Sangat Memuaskan/Memuaskan

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA OPAC DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS DI PERPUSTAKAAN STAIN SALATIGA yang ditulis oleh :

Nama : Itmamudin, SS.
NIM : 10.242.033
Program : Magister (S2)
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Magister Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 02 Juni 2014

Pembimbing,



Agung Fatwanto, M.Kom., Ph.D.

TABULASI
HASIL INTERVIEW, OBSERVASI DAN KESIMPULAN

INFORMAN	PERTANYAAN	DATA INTERVIEW	DATA OBSERVASI	KESIMPULAN
GARENG	Content (isi)			
	1. Bagaimana menurut Gareng, menu-menu atau isi yang ada dalam OPAC?	Ya sudah bagus...sudah....item-itemnya sudah bagus.....terus....tapi nda pake jumlah pengunjung berapa ya...ga perlu ya....karena bukan web umum ya?....menurut saya kalo sesuai kebutuhan....biasanya saya langsung ke kata kunci....	<p>Gareng merupakan salah satu dosen STAIN Salatiga yang memang cukup aktif dalam menggunakan perpustakaan, terutama materi tentang mata kuliah yang diampu, sehingga gareng cukup aktif dalam menggunakan OPAC untuk membantu mencari koleksi.</p> <p>Dalam observasi yang peneliti lakukan, peneliti melihat si Gareng membuka system ini tampak lancar dan tidak ada kendala. Dan gareng memang tidak membuka menu lain karena memang tidak membutuhkan menu tersebut dari OPAC, kecuali menu pencarian koleksi. Kemudian informan melanjutkan dengan melihat menu yang tersedia, dan terlihat tidak begitu puas dengan menu-menu yang disediakan oleh OPAC. Hal ini dapat dilihat dari uraian beberapa kali belum menemukan koleksi yang di cari. Tetapi penulis yakin bahwa itu terjadi karena belum menemukan kata kunci yang sesuai dalam pencarian.</p>	Menurut informan Gareng, menu OPAC atau isi OPAC sudah bagus dan cukup membantu dalam melakukan pencarian bahan pustaka di perpustakaan. informan tidak menemui kesulitan atau kendala dalam menjalankan program ini. Namun demikian perlu adanya penambahan menu atau penyempurnaan menu yang ada di dalam OPAC yaitu Perlu menambahkan menu penggantian bahasa
	2. Mengapa tidak melihat	karena selama ini minta bantuan operator....masalaha gitu.....ada juga di atas....tapikan baru aja itu....baru		

	<p>menu-menu atau isi dari OPAC?</p>	<p>aja, jadi kebiasaanya langsung nyari ke kata kunci itu...karena orang pinginya cepet, jadi tahu buku-bukunya ada atau ada kodenya atau engga kemudian cari....kebiasaanya saya nyari..... di Advance search....</p>		
	<p>3. Bapak sudah pernah mengklik selain di kolom kata kunci?</p>	<p>belum pernah mengklik ...kayaknya kebutuhanya hanya kebutuhan praktis itu aja....karena visi saya bukankalo anak skripsi mungkin exlporasinya anu..anu banget.....jadi karena kalo dosen itu sudah ada perpustakaan di anu...di ruang dosen kan sudah ada buku-bukujadi kaya ..ya ini alternative tapi alternative yang baik.....artinya bisa langsung ke to the point searchnya itu....jadi ada engga, kalo ada kodenya ya langsung di cari..biasanya kalo saya sebagai mahasiswa itu sempet aja itu nanti isi buku tamu...buku tamu nti ngritik-ngritik wae....itu kan di ums kan pernah itu....ya belum ada saran aja...</p> <p>Perpustakaan kan ingin melakukan komunikasi dengan para pengunjung perpustakaan melalui sarana OPAC ya nti kadang-kadang kalo buku tamu malah ...zaman dulu rame to?antara malah ngenyeki sing nganggo hotspot gratis...wis tuo-tuo ora lulus-lulus...malah rame...pernah</p>		

		<p>kejadian webnya rame...awal-awal saya disini tahun 2007 webnya...itu enek buku tamune malah kanggo pado antara cah menwa karo cah...bayi-bayi akhirnya terus di...ada moderasinya</p> <p>Kalo buku tamu malah rame....webnya rame.....jadi buku tamu malah buat untuk padu.....</p>		
	4. Menurut Anda secara fisik atau menu- menunya sudah baik?	Sudah sesuai kebutuhan.....Cuma buku....kalo bta...buku tidak ada...lha itu lho...tapi ga ada disini ya?kalo misalnya keterangan BTA?		
	Accuracy (Keakuratan)			
	Bagaimana keakuratan antara keyword yang dimasukkan dengan hasilnya?	<p>Persoalannya mungkin... apa ya...kl kt nyari buku itu.....kita kadang-kadang ga melihat ini tersedia berapa...kadang-kadang ga mikir.....ga sempat mikir mungkin karena self acces...jadi nyoba sendiri...kalo nanya petugas kan bisa Tanya ada berapa...ga sempet ga kepikiran kesitu....ketika mencari itu...kadang ada kadang ga.....ya mungkin perlu kaya....pelatihan mencari...kadang-kadang iki urutane piye.....meskipun saya pernah bantu-</p>	<p>Dalam pengamatan peneliti, informan terlihat agak kecewa dengan tidak ditemukannya beberapa judul buku yang dicari. Hal ini barangkali disebabkan karena keakuratan data antara data yang ada dalam OPAC dengan buku yang ada di rak buku.</p> <p>Namun kalau melihat dari sisi keakuratan, maka system sangat akurat, karena sudah menampilkan apa yang diketikkan oleh informan sesuai dengan yang dimunculkan di hasil penelusuran. Namun begitu mencari judul yang ada dalam OPAC ke rak</p>	<p>Gareng cukup puas dengan tingkat keakuratan OPAC dalam memberikan data, meskipun dalam kenyataannya ketika dilakukan observasi terhadap kegiatannya melakukan penelusuran atau pencarian informasi menggunakan OPAC terlihat beberapa kali tidak menemukan koleksi yang dicari di dalam rak. Informan terlihat harus beberapa kali</p>

		<p>bantu di perpus tapi tetep durungbisamungkin kepingine kaya petugas perpus yang bisa <i>makceg</i>.....gitu....terus mungkin kadang-kadang kalo buku-buku sastra itu jumlahnya terlalu sedikit yo wis akhire yo wis ada ga ya...akhirnya cari buku ditempat lain.....</p> <p>Tapi secara umum sudah sesuai...kalo anu nyari...cuman mungkin ada mahasiswa yang agak nakal....dipindah tempat lain ...kan ada jatah pinjame Cuma dua mungkin pingin lebih terus bukunya di pindah dulu.....jadi kadang buku tidak ditempatnya.....</p> <p>Kalo saya malah kadang ga ke OPACnya, karena bahasa 400 kalo sastra 800, pokoknya nyari disitu....malah mungkin langsung melihat ketersediaanya berapa....untuk OPAC lumayan akurat...Cuma karena kelemahan user aja itu....</p>	<p>buku informan tidak menemukannya. Hal ini menyebabkan informan harus bolak-balik menuju rak dan OPAC hingga koleksi yang dicari di temukan.</p>	<p>melakukan pencarian di OPAC dan kemudian melakukan pencarian buku di rak buku. Meskipun akhirnya informan menemukan buku yang dicarinya, namun informan membutuhkan pencarian beberapa kali untuk menemukannya.</p>
	Ease (kemudahan)			
	OPAC dilihat dari sisi kemudahanya ?	<p>Sudah cukup familiar...sudah...sudah...ya ekonomis lah...dan untuk pemula itu sudah baik....Cuma mungkin orang menu-menu ini mungkin karena ga</p>	<p>Dalam pengamatan peneliti, informan terlihat sangat mahir dalam menggunakan beberapa menu yang disediakan dalam OPAC. Meskipun ada beberapa menu yang belum di gunakan, namun hal ini</p>	<p>Dari wawancara dan observasi yang peneliti lakukan terhadap Gareng, antara data hasil wawancara dengan data hasil observasi terjadi sebuah</p>

		<p>mikir untuk menu-menu ini kalo diklik ada pilihan-pilhan kadang ga mikir....apa tidak dibuat bottom....dibuat apa ya..dibuat kaya urutan terlihat jadi mungkin ini dari segi ini ekonomis...memang kalo orang webitu ..ini bicara IT...jadi kelihatan anu.....memang canggih.....tapi satu sisi orang ga tahu nanti kata kunci dia nyari penulis padahal disini hanya ada judul yang terlihat.....jadi memang perlu di perhatikan multiple choise jadi kelihatan bunderan-bunderan itu....sehingga webnya kelihatan ga ekonomis, tapi bagi pengguna itu menjadi mudah...jadi kadang-kdang kita susah untuk semua ...mungkin orang lain ora ketemu.....langsung penulis..atau penerbitnya.....itu ga ada allsearch ya....jadi kalo pencarian otomatis itu lho kalo nulis apa nanti baik pengarang, baik penulis semua seperti google itu tidak bisa?misalnya gini lho....saya nulis hadler...hadler itu kan penulis...ya terus saya cari begini.....usulanya dibuat seperti google pak...apapun yang dipikirkan nti keluar....kalo bisa lho.....sebenarnya pencarian seperti ini lebih mudah lho....kalo ini kan sangat spesifik harus menentuka tahunya, harusnya lebih</p>	<p>mengindikasikan bahwa system ini mudah dalam penggunaannya oleh pengguna. Apalagi dari sisi bahasa, bahasa yang digunakan dalam system ini adalah bahasa Indonesia, sehingga dia sama sekali tidak mengalami kesulitan.</p>	<p>kesamaan data yaitu dalam hasil wawancara, Gareng mengatakan bahwa OPAC cukup familiar dan mudah dalam penggunaannya, dan ini didukung dari data observasi yang menunjukkan bahwa Gareng terlihat tidak kesulitan dalam penggunaan OPAC ini.</p>
--	--	--	--	---

		<p>mudah.....mestinya jadi perlu ditambah lagi pencarian semua.....jadi kalo mencari nti keluar...pokoknya semua sak judul bukunya saktahun bukunya yang penting semua, entah berapa halaman.....</p> <p>Itu seperti kalo di kaskus itukan ada pencarian umum nti kalo ngetik apa aja nti akan keluar Itu seperti kalo di kaskus itukan ada pencarian umum nti kalo ngetik apa aja nti akan keluar....kayak google tapi hanya di web itu saja...ada pencarian di dalam dan di luar....jadi pencarian khusus di situs itu, lha kan jenenge arsip pak....tapi nak itu dirasa cukup ya....tapi kalo ada pencarian....orang yang biasa web itu menurut saya sudah cukup jane....tapi kalo mau lebih sempurna ada pencarian ini, pencarian yang apa ya...orang itu kan kadang anu pak...nak wong tuwek-tuwek ngono kuwi....anu nyari apa...misalnya hadler....ndadak golek....ngkrik-ngkrik ngono kuwi ya orang jaduljadi kalo user education hanya untuk mahasiswa ya?....untuk orang tua-tua ngga?biasanya responnya gimana kalo orang-orang tua.....karena kalo mereka tidak tahu nti malah</p> <p>mungkin perlu fasilitas</p>		
--	--	---	--	--

		<p>tambahan.....itu saran aja kalo bisa....kalo ga ya sudah cukup bagi kita.....ekonomis mudah...apik tampilane</p> <p>kalo dari sisi bahasa.....sudah-sudah standard.....harus ada english version, perlu ada klik nti ganti english version.....itu di internet banyak....</p>		
	Format (bentuk)			
	Kalo bapak melihat dari sisi tampilan atau format OPAC gimana pak?	<p>Inikan tulisane kecil-kecil kalo bisa Tampilane perlu agak besar sedikit.....terus yang di dalam halaman tengah ini malah diisi informasi terbaru dari perpustakaan, kalo ada adminya yang ngatur untuk itu..... yang penting informasi yang user friendly yang penting bisa posting informasi terbaru dari perpusta.....misalnya jurnal-jurnal terbaru informasi buku-buku baru jurnal terbaru bisa di ditampilkan di awal,nti terus ada user education, atau misalnya ada lomba apa...ada event-event perpustakaan, apa seminggu membuat festival buku..itu ditampilkan jadi orang itu langsung oh....enek....ora usah diomongi nti datang ya...ada lomba cukup di sini aja.....itu kan yang baru-baru</p>	<p>Dalam pengamatan peneliti, informan masih belum puas dengan tampilan atau format dari menu OPAC ini, karena bentuk tulisannya memang kecil sehingga kalau orang yang sudah kurang penglihatanya harus menggunakan kaca mata. Selain itu tampilan OPAC sendiri kalo peneliti melihat memang kurang menarik, meskipun dari sisi pengguna sebenarnya sudah cukup baik, namun barangkali perlu diperbaiki tampilan dari menu OPAC ini</p>	<p>Hasil wawancara dengan Gareng disana jelas bahwa informan masih belum puas terhadap tampilan atau format OPAC saat ini, sehingga perlu diperbaiki atau disempurnakan dengan menambahkan beberapa menu sehingga semakin menarik. Hal ini juga didukung dengan data observasi yang penulis lakukan terhadap informan ketika dia melakukan penelusuran menggunakan OPAC, yang terlihat tidak puas dengan tampilan OPAC terutama dari sisi tulisannya yang kecil-kecil sehingga harus melihat lebih dekat.</p>

		<p>ada.....kalo ada petugasnya lho ya.....</p> <p>Kalo format tidak masalah ya? Sudah bagus, baik..lah...sudah cukup baik...informasi baru.....perlu ditambahkan gambar.....perlu dibesarkan...kalo perlu ada running teks....</p>		
	Timeliness (Ketepatan waktu)			
	Ketepatan waktu	<p>Sudah baik....jadi sudah cukup cepat...jadi kalo nyari tadi sudah cukup cepat...ya tergantung koneksi pak...rata-rata yang saya alami cepat nyari pak....misalnya ada orang tergesa-gesa selak ngajar macam-macam bisa langsung ketemu kok.....jadi terus apa itu...terutama kayaknya e....si user sendiri harus menentukan judul itu secara tepat, kalo ga judul berarti subjeknya...kalo subjek itu tepat nti gampang ketemu....biasanya kita sendiri juga harus ada informasi mengenai judul buku yang pas dan pengarangnya...lha nti kalo sudah ketemu judul buku dan pengarangnya buku iso..... saya pernah menyarankan mahasiswa mencari buku....judulnya</p>	<p>Dalam pengamatan peneliti, pengguna sudah cukup puas dengan waktu pencarian buku melalui OPAC ini. Hal ini terlihat dari waktu yang dibutuhkan oleh pengguna ketika mereka menelusur buku melalui OPAC, tidak membutuhkan waktu lama. Selain itu kata kunci yang dimasukkan dalam pencarian selalu memberikan hasil yang disajikan dalam layar monitor. Informan hanya membutuhkan beberapa detik untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, dan kemudian segera bergegas ke rak untuk mencari buku tersebut dalam rak.</p>	<p>Hasil wawancara dengan Gareng mengenai ketepatan waktu atau kecepatan OPAC menyajikan data informan cukup puas, karena menurutnya sudah cukup cepat menampilkan data yang dibutuhkan, namun tergantung dari koneksi internet. Hal ini didukung juga dengan hasil observasi yang memberikan penguatan terhadap hasil wawancara yaitu informan terlihat sangat cepat dalam mencari koleksi menggunakan OPAC untuk kemudian menuju rak dan mendapatkan buku kemudian di bawa ker meja pelayanan untuk di transaksikan. Masih</p>

		<p>sistemic fungsional grammar karanganya MAK Haliday jane kalo mahasiswa yang kreatif iso nggolei dewe....ternyata judul saya itu salah gitu lo....judulnya fungsional grammar ga ketemu katanya.....piye to....opo yo ndadak tak jumukke.....karena bikin skripsi..... padahal nak MAK haliday mestinya ketemu ya?mungkin dia pas nyari karena terpancang dengan judul yang dari saya....kalo info dari dosen mesti benerjudulnya sistemic fungsional gramar itu ga ketemu.....padahal kalo ada pencarian umum itu....yang saya bilang itu mestinya ketemu....kaya di google ...google tapi didalam web itu pasti ketemu....walaupun sistemic e di gawe cetak miring karena salah atau ga ada yang ada kan gramare kan ada.....itu lho....kalo sistem ini tidak....</p>		<p>menurutnya, untuk mempercepat proses pencarian informasi menggunakan OPAC pengguna harus menentukan dulu <i>keyword</i> atau kata kunci yang terpat agar ketika menggunakan OPAC sudah ada yang akan dimasukkan kedalam kotak pencarian.</p>
	Loyalitas			
	Anda tahu bahwa kesimpulan dari wawancara awal dan observasi awal	<p>“kalo saya setiap kali datang ke perpustakaan untuk mencari buku tentu saya menggunakan OPAC, karena kalau tidak ke OPAC dulu saya bingung harus cari dimana, kecuali buku-buku yang sudah saya hafal tempatnya, misalnya buku-</p>	<p>Hampir setiap hari informan datang ke perpustakaan, karena meskipun dia seorang dosen, namun informan senang sekali berada di perpustakaan, bahkan ternyata informan selalu membimbing mahasiswa yang melakukan bimbingan tugas akhirnya di perpustakaan. Oleh</p>	

	<p>saya menyimpulkan bahwa anda tidak puas dengan kinerja OPAC. Namun apakah anda masih tetap menggunakan opac saat ini?dan apakah anda merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan OPAC?</p>	<p>buku bahasa inggris, kebetulan saya ngajar bahasa inggris”</p> <p>“ya saya selalu ngomong sama mahasiswa saya, kalau mau cari buku di perpustakaan caranya kamu harus menggunakan OPAC, jadi mudah tidak nanak nunuk (artinya bingung), kalau kamu tidak menggunakan OPAC kamu bisa bertanya kepada petugas perpustakaan”</p>	<p>sebab itu untuk mencari buku-buku yang sekiranya di butuhkan dia tinggal ke OPAC dan melakukan pencarian dulu di OPAC, baru kemudian informan menuju rak buku. Dan terlihat beberapa kali dia melakukan penelusuran hingga buku yang dicari ditemukan.</p>	
PETRUK	Content (isi)			
	<p>1. Bagaimanakah menurut mas petruk menu atau isi dari OPAC?</p> <p>2. Apakah anda sudah pernah menggunakan atau memanfaatkan menu pesanan?</p>	<p>Kalo saya pribadi untuk masalah menunya, karena saya tidak dibagian perpus nggih pak, jadi tidak...tidak begitu paham tentang kondisi yang harus ada di menu-menu ini, tetapi ketika saya sebagai pengguna perpustakaan dengan menu-menu yang ada seperti itu, secara tidak langsung sudah memberikan bantuan yang sangat banyak, sangat membantu sekali terkait ketika saya kesulitan mencari buku dengan manual, dengan layanan ini kami sangat terbantu sekali begitu.....</p>	<p>Petruk merupakan salah satu mahasiswa pascasarjana di STAIN Salatiga yang cukup aktif dalam berkunjung dan menggunakan OPAC di perpustakaan. Dia terlihat cukup mahir dalam menggunakan OPAC, meskipun ketika informan penulis observasi, komputer yang digunakan untuk OPAC belum dihidupkan oleh petugas dan dia masih bertanya bagaimana cara menghidupkan OPAC. Kemudian petugas menghidupkan computer dan menyambungkannya dengan OPAC. Baru setelah ada tampilan OPAC, informan mulai berselancar membuka satu persatu menu yang</p>	<p>Menurut informan Petruk menu OPAC atau isi OPAC sudah bagus dan cukup membantu dalam melakukan pencarian bahan pustaka di perpustakaan. informan tidak menemui kesulitan atau kendala dalam menjalankan program ini. Namun demikian perlu adanya penambahan menu atau penyempurnaan menu yang ada di dalam OPAC yaitu Perlu mengganti Huruf yang digunakan dalam OPAC jangan terlalu kecil, Perlu</p>

		<p>“kalo semisal seperti ini pak....kita mungkin..inikan sudah ada jaringanya ke PT yang lain..ketika mungkin saya tidak ketemu untuk mencari buku di perpustakaan ini, mungkin ada salah satu menu yang digunakan untuk menelusuri ke perpustakaan yang lain...misalnya saya mencari disini kok tidak ada...kemudian saya telusuri kok ternyata ada di perpustakaan tersebut....</p> <p>“belum pak.....nggih....terus terang belum.....”</p> <p>“belum pak....”</p>	<p>diperlukan untuk mencari buku. Menu yang pertama dibuka adalah menu pencarian, dan informan langsung memasukkan kata kunci judul buku yang dicari, kemudian mengklik satu persatu hasil dari pencarian tersebut. Kemudian informan melihat dengan seksama hasil pencariannya, dan tidak selang lama, dia meninggalkan OPAC menuju ke rak untuk mencari koleksi yang tadi tercantum dalam OPAC. Penulis melihat dia mengambil buku dan membawanya ke meja layanan. Kemudian diproses oleh petugas di bagian layanan dan informan beranjak meninggalkan petugas dibagian pelayanan. Dari hasil observasi tersebut, dapat dilihat bahwa informan cukup puas dengan menu atau isi dari OPAC yang telah digunakan, dan informan tidak membutuhkan waktu lama untuk mencari koleksi yang dibutuhkan oleh dia.</p>	<p>menambahkan menu penggantian bahasa, Perlu memperbesar tampilan OPAC (Wawancara dengan Petruk), dalam tampilan OPAC perlu di <i>LINK</i> kan dengan berbagai <i>link</i> yang membantu proses pencarian bahan pustaka, misalnya dengan <i>link</i> koleksi digital, link perpustakaan perguruan tinggi lain dan lain sebagainya</p>
	<p>3.kalo menurut anda sebenarnya menu pesanan perlu atau tidak?</p>	<p>“tetep...tetep perlu nggih pak nggih.....tetep perlu....ketika ya tadi mungkin...tetapi ketika saya mengusulkan pemesanan ini...otomatis ini kan proses pak....ada beberapa waktu...jelang waktu...itu yang kadang terlalu lama....nggih bu....(ada telp masuk.....)....</p> <p>“Terkadang gini pak...kalau untuk yang daftar pesanan kalo seumpama bapak ibu dosen paham nggih....tapi</p>		

		ketika...ketika mahasiswa itu cenderungnya langsung masuk di pencarian buku apa yang saya butuhkan....belum sampai ketataran melihat-lihat fitur ya.....kebanyakan langsung ke tujuan utamanya kan pencarian buku.....”		
	Accuracy (Keakuratan)			
	1.Apakah anda sudah pernah mengklik atau menggunakan menu daftar koleksi	“ sudah pernah mengklik pak...sudah.....Cuma begini pak, ketepatan dari data yang sering saya temui.....di daftar koleksi ada tetapi ditelusur sampai ke rak tidak ada.....seringkali tidak ada atau juga jumlahnya tidak sama seperti yang ada dalam daftar ini pak.....”		Dalam wawancara dengan petruk, informan mengatakan bahwa sebenarnya untuk pencarian koleksi di OPAC sudah bagus dan sangat membantu, namun masalahnya ketika dicari di rak terkadang buku yang dicari tidak di temukan. Hal serupa terjadi dengan petruk yang mengatakan kadang harus mencari alternative judul lain, kemudian baru mencarinya lagi di rak buku. Dalam hal ini peneliti melihat langsung terhadap informan yang harus beberapa kali melakukan pencarian di OPAC dan kemudian mencari kembali di rak buku.
	2.Apakah anda pernah menggunakan atau	Pernah....Saya pernah mengakses yang jurnal.....jurnal pernah...dan Alhamdulillah saya juga menemukan referensi yang saya cari.....	Informan terlihat cukup puas dengan OPAC, karena pada saat dia menggunakan OPAC, dia mendapatkan yang dia cari, meskipun terkadang buku yang dicari	

	masuk ke beberapa menu di bank data?misalnya buku, jurnal...dan lain-lain	Terus tambahan mungkin pak....e....seperti halnya mungkin di IAIN atau apa.....ada yang namanya perpustakaan digital nah itu...ketika di STAIN seperti halnya.....ditambahkan yang seperti itu.....mungkin.....?	dalam status masih dalam pinjaman, maupun tidak menemukannya di rak. Kemudian dia mencari alternatif judul yang lain dan kembali ke rak untuk mencari judul buku yang diinginkan, sampai akhirnya dia mendapatkan yang dicari dan membawanya ke petugas dan keluar dari perpustakaan dengan membawa beberapa buku yang dibutuhkannya.	
	Ease (kemudahan)			
	1. Seberapa mudah menurut mas Petruk tentang OPAC ini?	Ketika sa...pengalaman saya sebagai pengguna...selama ini....beberapa tahun ini....dulu pernah...mungkin ketika saya masuk awal belum ada yang namanya seperti ini.....(maksudnya ketika dia masih kuliah sebagai mahasiswa s1....) dan Ketika OPAC ini diluncurkan....saya merasa seperti sangat terbantu sekali...karena ketika saya langsung mencari dengan satu kata kunci.....begitu mudahnya....oh ternyata localnya disini.....berbeda ketika belum ada ini...saya harus mencari satu persatu kerak-rak.....	petruk yang merupakan seorang mahasiswa pascasarjana, yang sering menggunakan OPAC untuk membantu dia dalam pencarian koleksi, terlihat sangat lancar dan cepat dalam menggunakan OPAC ini. Tidak terlihat kesulitan sama sekali dalam penggunaannya. Meskipun kemudian beberapa kali dia bolak-balik untuk menelusur menggunakan OPAC, namun bukan berarti bahwa OPAC tidak mudah melainkan karena koleksi yang dicari di rak belum ditemukan.	Hasil wawancara dengan Petruk mengindikasikan bahwa petruk cukup puas dengan OPAC dari sisi kemudahan penggunaannya, menurutnya OPAC ini sangat membantu dalam kegiatan pencarian koleksi, apalagi dia merupakan mahasiswa pascasarjana yang notabene sangat membutuhkan sekali literature untuk menunjang kegiatan perkuliahan. Hasil observasi terhadap Petruk juga sangat mendukung hasil wawancara, hal ini dapat dilihat ketika informan melakukan kegiatan penelusuran yang dalam pengamatan peneliti informan tidak mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi koleksi dari OPAC

	2. Penulis menanyakan tentang kemudahan OPAC dari sisi bahasa yang digunakan... ...	Mungkin bisa dibuat anu nggihketika saya sendiri sebagai orang asli Indonesia...mungkin...sampun ga begitu masalah.....sudah enak dengan seperti itu nggih....tapi ketika mungkin ada tamu dari luar atau apa....yang mencari dari luar negeri mencari.....mungkin bisa dibuat dua...bahasa...kalo diklik bahasa indonesi atau bahasa inggris..... Kemudian penulis mempertegas pertanyaan sudah mudah ya mas Petruk dengan bahasa yang sekarang....jawabanya...nggih....nggih		
	Format (bentuk)			
	1. Menurut mas Petruk, kalau dilihat dari sisi tampilan OPAC bagaimana? mungkin dari sisi bahasa atau tampilan gambarnya dan lain-lain	Mungkin gini pak nggih....nggih pak nggih...mungkin kl tampilannya menurut saya...ya...bahasane sudah cukup...nggihhh.....cuman kalo bisa ditambahi.... barangkali seperti pencarian di google.....tampilanya besar.....tulisananya pencarian kayak di google.... terus kalo di menu pencarian...kalau diluaskan lagi tidak hanya judul penerbit pengarang.....ya kelihatan..tapi kalo tampilanya kayak digoogle lebih mantap.....karena kebanyakan orang akan langsung masuk ke itunya....langsung ke	Pengamatan terhadap Petruk ketika mengamati tampilan OPAC sambil menunjukkan tampilan OPAC pada peneliti, sambil berkata coba kalo disini ditambahkan beberapa informasi seputar perpustakaan atau tampilan apa menurutnya. Sambil mengklik satu persatu menu yang ada informan tampak kurang begitu puas dengan tampilan OPAC ini (Petruk)	Hasil wawancara dengan Petruk mengatakan bahwa format atau bentuk opac sudah cukup tetapi dalam wawancara selanjutnya dia mengatakan bahwa OPAC kalau bisa seperti <i>google</i> yang dapat menampilkan berbagai pencarian yang lebih luas. Hal ini mengindikasikan bahwa informan belum puas dengan format atau tampilan OPAC saat ini. Kemudian data hasil observasi juga mendukung wawancara dengan Petruk yang terlihat kurang puas

		pencariannya...seperti kita masuk ke pencarian di google.....		dengan tampilan OPAC dan menunjukkan kepada peneliti, tentang kemungkinan penambahan-penambahan menu yang mungkin perlu ditambahkan dan dilengkapi.
	2.Kira2 menu2 perlu ditambah lagi	Kalo saya tetep ya....sesuai dengan perkembangan perpustakaan stain...apa yang ada didalamnya.....		
	3.Menurut anda, bagaimana format tampilan OPAC saat ini?Apa cukup begini....	Mungkin ini ya pak.... dibagian ini (sambil menunjukkan gambar pada layar monitor)....agak ditonjolkan.....mungkin perlu dirubah dengan animasi...animasi apa.....atau diisi dengan animasi isi perpusberganti-ganti.....atau mungkin ditampilkan isi-isinya apa didalam perpus..... Ini kan sebagai sosialisasiapa to yang jadi keunggulan diperpustakaan ditampilkan dihalaman depan.....		
	Timeliness (Ketepatan waktu)			
	Menurut anda bagaimana system bekerja dari sisi ketepatan	Kalau menurut saya sudah....tidak seperti internet kalo lola (<i>loading</i> lama) ya.....mungkin komputernya perlu ditambah...seperti halnya ketika saya itu..sempat mengunjungi	pengamatan terhadap Petruk menghasilkan data bahwa informan puas dengan kinerja OPAC menyajikan data yang diinginkan oleh dia untuk membantu mencari buku perpustakaan. Hal ini terlihat	Hasil wawancara dengan Petruk mendapatkan data bahwa informan puas dengan kecepatan OPAC menampilkan informasi yang dibutuhkan

	waktu.....sudah cukup cepat atau lambat sistem menyajikan data....?	perpustakaan di UKSW....itukan lantai satu khusus computer seperti ini...jadi pengunjung luar atau dari dalam kampus dapat mengakses begitu...baru nanti naik ke lantai atas khusus.....buku-buku..... Tapi secara keseluruhan.....sangat-sangat membantu sekali...dengan kemudahan...kemudahan kami mencari buku.....semuanya merasa terbantu.....	pada saat dia melakukan penelusuran menggunakan OPAC informan tidak membutuhkan waktu lama untuk mengaksesnya dan kemudian mencari judul buku yang telah disajikan oleh OPAC menuju ke rak buku dan kemudian membawanya ke petugas pelayanan untuk dilakukan proses peminjaman.	dan sangat membantu mereka sebagai mahasiswa, tidak seperti dulu yang harus mencari melalui catalog manual, dan sekarang cukup dengan memasukkan kata kunci, dan OPAC kemudian menampilkan sesuai yang diminta. Kemudian data observasi juga mendukung pernyataan informan yang terlihat cukup cepat dalam menggunakan OPAC untuk membantunya mencari informasi yang dicari di perpustakaan.
	Loyalitas			
	Anda tahu bahwa kesimpulan dari wawancara awal dan observasi awal saya menyimpulkan bahwa anda tidak puas dengan kinerja OPAC. Namun apakah anda masih tetap menggunakan	“ya gimana ya, kalau saya sih terus menggunakan OPAC meskipun kadang-kadang saya tidak menemukan buku yang saya cari, karena apa ya....ya adanya alat untuk biar bisa ketemu bukunya hanya itu je.....hehehe.....lha mau gimana lagi, alatnya hanya itu, tapi itu sudah bagus sih, Cuma perlu disempurnakan lagi aja....kalau masalah merekomendasikan tidak usah kuatir, wong teman-teman saya yang ngajari kadang juga saya, lha banyak ibu-ibu yang tidak bisa computer, terus saya di minta untuk ngajari mereka...hehehe...”	Setiap kali datang ke perpustakaan, dia selalu menggunakan opac dulu, baru ke rak untuk mencari buku yang dibutuhkan, dan itu dilakukan beberapa kali sampai buku yang di cari ditemukan.	

	opac saat ini?dan apakah anda merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan OPAC?			
Semar	Content (isi)			
	Apakah anda tahu mengenai OPAC?	<p>OPAC itu online public acces catalog, jadi apa ya...e...apa yang dimiliki perpustakaan dapat di akses secara online tidak hanya di akses hanya internal kampus.....</p> <p>sering menggunakan OPAC untuk keperluan pribadi, pas kalau ada tugas saya menggunakan OPAC. Saya dibagikan sirkulasi atau peminjaman.</p>		Menurut informan Gareng, menu OPAC atau isi OPAC sudah bagus dan cukup membantu dalam melakukan pencarian bahan pustaka di perpustakaan. informan tidak menemui kesulitan atau kendala dalam menjalankan program ini. Namun demikian perlu adanya penambahan menu atau penyempurnaan menu yang ada di dalam OPAC yaitu Perlu menambahkan menu penggantian bahasa.
	Menu menu yang tersedia di OPAC atau content gimana?	<p>Mayoritas sudah terpenuhi, artinya komplit untuk mencari pustaka, paling tidak apa yang kita mau dapatkan itu sudah dicover oleh system.</p> <p>Menu sirkulasi sama keanggotaan, dua itu yang paling sering untuk...untuk yang nganu lho...yang</p>	Informan semar merupakan petugas perpustakaan di bagian sirkulasi, dia cukup akrab dengan OPAC perpustakaan, karena merupakan bagian dari tugas kerjanya. Ketika saya melakukan observasi, informan terlihat cukup mudah dalam menggunakan OPAC, tidak terlihat kesulitan, meskipun dia harus membuka browser dulu untuk membuka OPAC. Begitu informan	

		<p>selain buku, kalau yang OPACnya jelas dari yang buku dari sisi judulnya.</p> <p>Sudah cukup baiklah, representatif untuk membantu operasional kerja dipergustakaan</p> <p>Ada data di pengumuman keterlambatan, tapi tidak ada data siapa yang terlambat, perlu di maksimalkan penggunaannya, kemudian tampilanya dan lain-lain</p> <p>Kalo kita targetnya go public tidak hanya untuk Indonesia sangat perlu menurut saya....perlu ditambah....menu mengganti bahasa.</p>	<p>membuka browser, kemudian dia memasukkan alamat website yang untuk OPAC, kemudian muncul tampilan OPAC, kemudian baru melakukan pencarian buku melalui OPAC, untuk membantu pengunjung yang menanyakan suatu koleksi kepada dia. Kebetulan pada saat itu, informan diminta membantu seorang pengunjung yang bertanya tentang keberadaan sebuah buku, dan punya atau tidak perpustakaan. Setelah melakukan beberapa kali pencarian, didapatkan informasi buku yang dicari berada dalam daftar koleksi. Meskipun kemudian ketika dicari tidak ada di rak, karena memang buku sedang dalam pinjaman. Namun hal ini mengindikasikan bahwa menu OPAC sudah cukup bagus dan sangat membantu pekerjaan dia sebagai petugas perpustakaan dibagian pelayanan.</p>	
	Accuracy (Keakuratan)			
	Menurut mas semar, bagaimana	<p>Menurut saya yang paling tidak akurat itu antara yang tercantum di OPAC dengan fakta yang di rak itu yang sering kali menjadi bahan perbincangan kita dengan pengunjung...seringkali kita akan di Tanya lho pak di daftar masih banyak bukunya kok di rak tidak ada, masalah dari OPAC, datanya ada tapi di rak bukunya tidak ada.....</p>	<p>Dari sisi keakuratan, informan memang terlihat tidak puas, hal ini peneliti lihat dari beberapa kali dia membantu pengunjung mencari koleksi, dan dia tidak menemukanya, terkadang di data OPAC ada, namun sampai di rak buku, koleksi yang di cari ternyata tidak ada, hal ini yang kemudian cukup merepotkan dia sebagai pelayan, jika harus bolak-balik untuk membantu pengunjung mencari koleksi</p>	<p>Pada data hasil wawancara dengan semar, kalau menurut semar sangat jelas mengatakan OPAC sudah tidak akurat lagi dalam memberikan informasi kepada para pengguna, dan hasil observasinya sangat mendukung hasil wawancara yaitu informan harus berulang kali melakukan penelusuran di</p>

		Menurut informasi yang saya dengar, dulu ketika menginput data dari manual ke internet ini yang otomatis ini, buku masih banyak yang ada dalam peminjaman, di pinjam orang, sedangkan buku itu belum kembali tapi sudah di input...termasuk di tambah dengan yang masih terpinjam, akhirnya ketika yang terpinjam belum kembali sudah di kover oleh OPAC...ya itu tadi di rak nya tidak ada		OPAC untuk dapat menemukan koleksi yang diinginkan di dalam rak buku.
		Keakuratannya kurang ya....yang paling terkena dampaknya adalah mahasiswa...apalagi mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas atau menyusun skripsi. Karena kadang mahasiswa itu mengambil opo.....ee....sebuah referensi buku dari judul skripsi yang sudah jadi, lha buku itu kemungkinan dulu ketika di buat masih ada, tetapi karena mereka langsung cuplik dari skripsi yang sudah jadi ternyata di cari kembali bukunya tidak ada....sisi keakuratan yang kurang.		
	Ease (kemudahan)			
	Dari sisi kemudahan akses, dari tampilanya, merasa kesulitan tidak	Tidak kesulitan, kalo dari sisi bahasa bagus sudah standar....munngkin kalo item yang perlu ditambah itu...kalo bagi saya yang cukup membantu contohnya adalah memberhentikan jumlah denda pada	OPAC memiliki fitur yang cukup mudah atau familiar dengan informan. Hal ini dapat dilihat ketika informan melakukan penelusuran untuk membantu pengunjung mencari koleksi. Tidak hanya untuk informan sendiri, namun kemudian dia	Hasil wawancara dengan Petruk mengindikasikan bahwa petruk cukup puas dengan OPAC dari sisi kemudahan penggunaanya, menurutnya OPAC ini sangat

	<p>dalam menggunakan OPAC?</p>	<p>kisaran angka tertentu...kalo denda sudah maksimal 100 ribu itu mahasiswa tidak jalan lagi. Maksudnya nanti kalo dari pada denda ini sampai bilangan jutaan, dan dihentikan pada angka ini...angka ini maksimal yang harus di bayar contohnya satu buku 100, dan kemudian berhenti kalo sudah sampai seratus...atau kalo bias OPAC menyediakan apa ya sebuah layanan ketika mahasiswa ini terlambat Cuma beberapa bulan kemudian dia tampil nama-namanya dan muncul secara otomatis di OPAC, jadi sirkulasi juga gampang ngeceknnya.....</p> <p>Terlambat dan kemudian keterlambatannya di batasi dengan uang berapa, kalo sekarang kan jalan terus, sampai ada yang sampai jutaan.</p> <p>Perlu juga menggunakan sms gateway, kalo yang terlambat di kirim sms...Cuma kalo yang mahasiswa lama kita tidak punya datanya, mungkin kalo yang tiga tahun kesini baru punya datanya. Kalo menu yang ada semuanya sudah familiar dan gampang.....bisa langsung menggunakan.</p>	<p>ajarkan kepada pengunjung untuk menggunakan sendiri, dan pelan-pelan diberikan pelatihan penggunaannya, dan pengunjung juga cepat untuk memahaminya. Dan kemudian tidak lagi memerlukan bantuan informan untuk menelusur informasi melalui OPAC ini.</p>	<p>membantu dalam kegiatan pencarian koleksi, apalagi dia merupakan mahasiswa pascasarjana yang notabene sangat membutuhkan sekali literature untuk menunjang kegiatan perkuliahan. Hasil observasi terhadap Petruk juga sangat mendukung hasil wawancara, hal ini dapat dilihat ketika informan melakukan kegiatan penelusuran yang dalam pengamatan peneliti informan tidak mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi koleksi dari OPAC. Tidak berbeda jauh dengan hasil wawancara dengan Gareng dan Petruk, yang mengatakan bahwa OPAC dari sisi kemudahan cukup memuaskan dan familiar bagi pengguna, Semarang juga berpendapat yang sama, OPAC sangat mudah dalam penggunaannya, baik oleh petugas perpustakaan maupun juga oleh pengguna yang baru sekalipun.</p>
	<p>Format</p>			

	(bentuk)			
	Format tampilanya	<p>Untuk home kurang ramai...sederhana banget, itu kan baru kaya majalah halaman muka thok.....di buat di sekitar sini, masih</p> <p>Untuk tampilan di situ ada gambar untuk pintu masuk pertama sudah cukup mewakili ga kekecilan</p> <p>Usul belum pernah di gunakan, karena saya dorong, untuk menggunakan tidak pada mau, akhirnya saya suruh untuk dimasukkan ke kotak usul buku.....</p>	<p>Semar yang terlihat cukup puas dengan kecepatan akses OPAC ketika memberikan atau menampilkan data yang dimiliki yang tersimpan dalam OPAC kepada pengguna. Oleh sebab itu ketika dia melakukan penelusuran untuk membantu para pengguna terlihat cepat dan langsung mendapatkan informasi dari OPAC ini untuk kemudian dilakukan pencarian di rak.</p>	<p>Hasil wawancara dengan Semar, informan mengatakan bahwa menu <i>home</i> terlihat tidak ramai, sehingga ini cukup memberikan informasi kepada peneliti bahwa informan belum puas terhadap format atau tampilan OPAC saat ini. Kemudian informan menghendaki adanya pemaksimalan menu usulan agar semakin terlihat oleh pengguna agar menu usulan buku dapat dimaksimalkan. Hal ini juga didukung dengan data observasi yang jelas terlihat informan belum puas dengan format atau tampilan OPAC saat ini, dan perlu segera untuk disempurnakan dan diperbaiki.</p>
	Timeliness (Ketepatan waktu)			
		<p>Lha itu yang kisaran 0-5 detik ya.....kalo internetnya pas bagus 0-3 detik sudah tampilan....ya kadang aja agak lelet.....kadang di akibatkan sekaligus kita buka tampilan google, jadi kalo ke tampilan awal jadi lambat....sedikit.....</p>	<p>Semar terlihat cukup puas dengan kecepatan akses OPAC ketika memberikan atau menampilkan data yang dimiliki yang tersimpan dalam OPAC kepada pengguna. Oleh sebab itu ketika dia melakukan penelusuran untuk membantu para pengguna terlihat cepat dan langsung mendapatkan informasi dari OPAC ini</p>	<p>Hasil wawancara dengan Semar juga mendapatkan informasi bahwa informan cukup puas dengan kecepatan OPAC memberikan data yang diminta oleh pengguna sekitar 0-5 detik, meskipun terkadang akses OPAC menjadi lama</p>

			untuk kemudian dilakukan pencarian di rak.	yang menurutnya disebabkan oleh informan yang melakukan akses internet bersama dengan OPAC sehingga OPAC menjadi lambat dalam memproses informasi. Didukung dengan data observasi Semar terlihat cukup puas dengan kecepatan akses OPAC ketika memberikan atau menampilkan data yang dimiliki yang tersimpan dalam OPAC kepada pengguna. Oleh sebab itu ketika dia melakukan penelusuran untuk membantu para pengguna terlihat cepat dan langsung mendapatkan informasi dari OPAC ini untuk kemudian dilakukan pencarian di rak.
	loyalitas			
	Anda tahu bahwa kesimpulan dari wawancara awal dan observasi awal saya menyimpulkan bahwa anda tidak puas	“saya kan kerja dilantai dua mas, dimana banyak orang bertanya kepada saya dimana letak bukunya, di rak mana, di kelas mana, kalau saya tidak pakai OPAC mau pakai apa lagi coba?.....lha terus saya kan kerja dilantai dua, kalau tidak saya yang memberikan arahan kepada pengguna perpustakaan untuk menggunakan OPAC siapa lagi, coba?hehehe.....ya jelas saya	Hampir setiap hari informan melakukan penelusuran menggunakan OPAC, kebetulan ketika peneliti melakukan observasi, ada beberapa mahasiswa yang minta bantuan untuk mencarikan buku, dan informan langsung menuju OPAC dan kemudian membantu pengunjung mencari koleksi yang dimaksud melalui OPAC.	

	<p>dengan kinerja OPAC. Namun apakah anda masih tetap menggunakan opac saat ini?dan apakah anda merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan OPAC?</p>	<p>rekomendasikan pengunjung untuk menggunakan OPAC lah mas.....hehehehehe...bahkan setiap tahun kami mengadakan <i>user education</i> kepada mahasiswa baru, yang salah satunya kami mengenalkan cara menelusur melalui OPAC, gitu mas.....otomatis saya menyuruh mereka untuk menggunakan OPAC, Cuma ya itu, kadang saya malu kalau di tanya buku judul ini kok ga ada ya pak....hehehehe.....”</p>		
--	--	---	--	--