

**PEMANFAATAN LAYANAN KOLEKSI DIGITAL
DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG
MENGUNAKAN MODEL EUCS
(*END USER COMPUTING SATISFACTION*)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi**



**FATMA WATI KHOTIMAH
NIM 17234046**

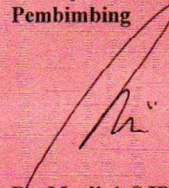
**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : Pemanfaatan Layanan Koleksi Digital di UPT
Perpustakaan Universitas Negeri Padang menggunakan
Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*)
Nama : Fatma Wati Khotimah
TM/NIM : 2017/17234046
Program Studi : Perpustakaan Dan Ilmu Informasi
Departemen : Bahasa Dan Sastra Indonesia Dan Daerah
Fakultas : Bahasa Dan Seni

Padang, November 2022
Disetujui oleh,
Pembimbing



Dr. Marlina, S.IPL, MLIS
NIP. 198102102009122005

Kepala Departemen



Dr. Yenni Hayati, S.S., M.Hum
NIP. 197401101999032001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Fatma Wati Khotimah
Nim : 17234046

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di hadapan Tim Penguji
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas Bahasa Dan Seni
Universitas Negeri Padang

Pemanfaatan Layanan Koleksi Digital di UPT Perpustakaan Universitas
Negeri Padang menggunakan Model EUCS
(*End User Computing Satisfaction*)
ABSTRAK

Padang, November 2022

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. Marlini, S.IPI., MLIS

1.

2. Anggota : Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom.

2.

3. Anggota : Dr. Nurizzati., M.Hum.

3.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul “Pemanfaatan Layanan Koleksi Digital di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang menggunakan Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*)” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi baik di Universitas Negeri Padang maupun Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, penelitian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing;
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara ilmiah dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar perpustakaan;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari, terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, November 2022
Saya yang menyatakan



Fatma Wati Khotimah
NIM 17234046

ABSTRAK

Fatma Wati Khotimah, 2022.”Pemanfaatan Layanan Koleksi Digital di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Menggunakan Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*)”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pemanfaatan layanan koleksi digital di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang menggunakan model EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Jenis penelitian kuantitatif Universitas Negeri Padang. Populasi pada penelitian ini berjumlah 3.112 pemustaka dengan jumlah sampel 97 responden. Pengambilan sampel ditentukan berdasarkan *teknik random sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat tingkat kepuasan pemustaka dan pemanfaatan layanan koleksi digital di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang menggunakan Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dengan 5 dimensi dengan skor rata-rata 3,19. Dengan 5 dimensi yaitu dimensi *content* diperoleh skor rata-rata 3,26, berada pada skala interval positif yaitu terdapat kepuasan pemustaka sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memiliki informasi yang lengkap. Dimensi *accuracy* diperoleh skor rata-rata 3,11 berada pada skala interval positif, yaitu kepuasan pemustaka karena informasi yang dihasilkan oleh layanan koleksi digital akurat. Dimensi *format* diperoleh skor rata-rata 3,14 berada pada skala interval positif yaitu terdapat kepuasan pemustaka isi estetika/keindahan tampilan antar muka yang terdapat pada sistem layanan koleksi digital berpengaruh baik pada penelusuran dan informasi yang ditampilkan dalam bentuk pdf. Dimensi *ease of use* diperoleh skor rata-rata 3,19 berada pada skala interval positif yaitu terdapat kepuasan pemustaka karena kemudahan pengguna dalam mengakses informasi. Dimensi *timeliness* diperoleh skor rata-rata 3,23 berada pada skala interval positif yaitu terdapat kepuasan pemustaka karena layanan koleksi digital menyediakan informasi terbaru yang disediakan pada layanan koleksi digital.

Kata Kunci: Pemanfaatan Layanan Koleksi Digital, Model EUCS.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah *Subhanahu wa taala* yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti. Berkat rahmat dan karunia-Nya tersebut, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemanfaatan Layanan Koleksi Digital di UPT Universitas Negeri Padang menggunakan Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Information (S1) pada Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi di Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti dibimbing dan diberi motivasi oleh berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu, peneliti menyampaikan terima kasih yang tulis kepada : (1) Dr. Marlina, S.IPI., MLIS., selaku pembimbing skripsi dan sekaligus Penasehat Akademik, (2) Desriyeni, S.Sos, M.I.Kom., selaku dosen penguji I dan selaku Koordinator Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, (3) Dr. Nurizzati, M.Hum., selaku dosen penguji II, (4) Wiwi Sartika. S.Sos, selaku narasumber, (5) Dr. Yenni Hayati, M.Hum., selaku Kepala Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah., (6) Muh. Ismail Nasution, S.S.,M.A., selaku Sekretaris Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah.

Penulis menyadari bahwa penulis skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, penulis memohon maaf sebesar-besarnya jika masih ditemukan kesalahan-

kesalahan yang tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk penulis maupun pembaca.

Padang, 15 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Pemanfaatan Penelitian	5
G. Defenisi Operasional	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Kajian Teori	7
1. Perpustakaan Peguruan Tinggi	7
2. Layanan Perpustakaan	12
3. Layanan Digital Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
4. Pemanfaatan Koleksi Digital	15
5. Model EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>).....	16
B. Penelitian yang Relevan	25
C. Kerangka Konseptual	27
D. Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian.....	30
B. Metode Penelitian.....	30
C. Populasi dan Sampel	31
D. Variabel dan Data.....	32
E. Instrumen Penelitian.....	33

1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas	36
F. Teknik Pengumpulan Data	38
1. Wawancara.....	38
2. Obsevasi.....	38
3. Kuesioner	38
G. Teknik Penganalisan Data.....	39
1. Pemeriksaan	39
2. Tabulasi.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Deskripsi Data.....	43
B. Analisis Data	44
C. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model End User Computing Satisfaction.....	19
Gambar 2. Kerangka konseptual.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-Kisi Kuesioner Model	33
Tabel 2. Kisi-Kisi Uji Coba Kuesioner Model EUCS	34
Tabel 3. Hasil Uji validitas.....	36
Tabel 4. Skor Variasi Jawaban.....	41
Tabel 5. Memberikan informasi yang lengkap sesuai dengan kebutuhan	45
Tabel 6. Menyediakan informasi yang tepat dan benar	46
Tabel 7. Pengguna menemukan informasi yang diperlukan	46
Tabel 8. Rekapitulasi jawaban dimensi content.....	47
Tabel 9. Informasi yang dihasilkan oleh layanan koleksi digital akurat.....	48
Tabel 10. Informasi yang dihasilkan dapat dihandal dan dipercaya	49
Tabel 11. Kandungan informasi yang terdapat pada layanan koleksi digital Saat diakses sesuai dengan pengguna	50
Tabel 12. Informasi bebas dari kesalahan	51
Tabel 13. Informasi pada layanan koleksi digital efisien	51
Tabel 14. Pengguna memperoleh informasi sesuai dengan data di input	52
Tabel 15. Rekapitulasi jawaban dimensi accuracy	53
Tabel 16. Sisi estetika/ keindahan tampilan antar muka yang terdapat pada Sistem Berpengaruh baik pada penelusuran	54
Tabel 17. Informasi yang ditampilkan dalam bentuk pdf.....	55
Tabel 18. Rekapitulasi jawaban dimensi format	55
Tabel 19. Kemudahan pengguna dalam mengakses informasi	56
Tabel 20. Kejelasan petunjuk dalam mengakses informasi	57
Tabel 21. Kecukupan komputer pada layanan koleksi digital untuk mengakses informasi	58
Tabel 22. Pengguna menemukan informasi dengan kata kunci yang digunakan	59
Tabel 23. Rekapitulasi jawaban dimensi ease of use	59
Tabel 24. Informasi mudah didapatkan saat mengakses	60
Tabel 25. Layanan digital menyediakan informasi terbaru.....	61
Tabel 26. Layanan digital memberikan informasi yang diinginkan	62
Tabel 27. Layanan koleksi digital dapat membantu dalam melakukan proses pencarian informasi dengan sangat cepat.....	63
Tabel 28. Rekapitulasi jawaban dimensi timeliness	64
Tabel 29. Rekapitulasi indeks kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan koleksi digital	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Format Wawancara Awal dan Hasil Wawancara	77
Lampiran 2 Ruangan Layanan Koleksi Digital.....	82
Lampiran 3 Kuesioner Uji Coba.	83
Lampiran 4 Bukti Validasi Bahasa Kuesioner.	86
Lampiran 5 Tabel Uji Coba Kuesioner Pemanfaatan Layanan Koleksi Digital Menggunakan Model EUCS	89
Lampiran 6 Hasil Hitung Reliabilitas Kuesioner Pemanfaatan Layanan Koleksi Digital Menggunakan Model EUCS.	90
Lampiran 7 Format Kuesioner Penelitian.	91
Lampiran 8 Kuesioner Penelitian.....	94

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan adalah salah satu sarana menyediakan sumber informasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas sumber budaya manusia. Perpustakaan juga sebuah tempat menyimpan buku, karya tulis, maupun karya cetak serta karya rekam yang dikelola secara otomatis, kemudian dilayankan kepada pembaca secara gratis dan perpustakaan juga berfungsi sebagai menyediakan layanan informasi baik untuk pendidikan, penelitian maupun rekreasi.

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan informasi mengakibatkan tingkat pencarian informasi juga meningkat, sehingga menciptakan keingintahuan untuk mencari informasi yang tepat dan akurat oleh pemustaka untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan perkembangannya teknologi informasi ini penunjang dalam pencarian informasi, terutama pencarian informasi di perpustakaan, dimana perpustakaan ini untuk tempat pencarian informasi, mengakses dan mendapatkan informasi, baik informasi dalam bentuk cetak maupun digital.

Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Negeri Padang memiliki beberapa jenis layanan perpustakaan yaitu layanan administrasi, layanan sirkulasi, layanan koleksi umum, layanan referensi, layanan koleksi terbit berkala, layanan pojok coner dan layanan koleksi digital. Dalam hal ini untuk semua jenis perpustakaan baik itu perpustakaan umum maupun perpustakaan Perguruan Tinggi untuk melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas layanan yang dapat menciptakan kepuasan pemustaka.

Salah satu perguruan tinggi yang harus memperhatikan kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan pemustaka yaitu Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Adapun dalam menciptakan kepuasan pemustaka perpustakaan menyediakan fasilitas dan layanan bisa menunjang dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dalam pemenuhan informasi yaitu layanan koleksi digital.

Pengembangan koleksi digital di perpustakaan merupakan inovasi memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Menurut Pratiwi,(2019) Koleksi digital adalah koleksi perpustakaan atau arsip yang dikonversikan ke dalam format yang terbaca oleh mesin (*machine readable format*) untuk tujuan pelestarian atau menyediakan akses elektronik. Berdasarkan obsevasi yang penulis lakukan terkait dengan pemanfaatan layanan koleksi digital pada perguruan tinggi diaman layanan koleksi digital ini menyediakan berbagai koleksi dalam bentuk elektronik yang berupa DVD CD room, e-book, e-jurnal, data base, bibliografi, laporan penelitian, makalah, karya ilmiah, tugas akhir, skripsi, proseding tesis dan disertasi.

Layanan koleksi digital berperan penting sebagai penunjang publikasi media komunikasi penelitian dan sejenisnya. Mahasiswa, dosen dan penelitian dituntut untuk memanfaatkan layanan koleksi digital untuk mencari informasi dari berbagai jurnal, karya ilmiah, laporan penelitian, tugas akhir, makalah, skripsi, proseding, tesis dan disertasi. Di dalam menggunakan layanan koleksi digital informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka tidak boleh mengcopy pastekan atay memfoto informasi yang diperlukan oleh pemustaka, hanya boleh meminta izin untuk memprint

informasi yang diperlukan dan itupun dibatasi oleh pustakawan. Pemustaka merasa lebih enaka membaca yang tercetak dari pada digital atau komputer. Model tampilan jurnal, makalah, karya ilmiah, TA, e-book, skripsi, proseding, tesis dan disertasi susunanya acak-acakan dan susunan tahunnya pun tidak beraturan. Tampilan yang digunakan dalam layanan koleksi digital dalam bentuk format pdf.

UPT perpustakaan Universitas Negeri Padang jumlah pengunjung ke layanan koleksi digital dari bulan Januari sampai Desember sebanyak 3,112 pengunjung, dan memiliki 30 unit komputer yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Negeri Padang untuk membantu pemustaka dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Namun dalam 30 unit komputer yang ada di layanan koleksi digital masih ada beberapa komputer yang tidak bisa digunakan atau dikelola dengan baik karena ada komputernya yang layarnya tidak bisa dihidupkan, terkendala dengan jaringan wifi untuk dihubungkan ke jaringan internet maka terjadi *error* dalam mengakses informasi.

Di ruangan layanan koleksi digital di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang yang ada di lantai 5 memiliki beberapa komputer. Pemustaka hanya menggunakan layanan koleksi digital di waktu untuk membuat tugas akhir atau skripsi untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Pemustaka berkunjung ke layanan koleksi digital dihari-hari tertentu tetapi yang paling ramai pemustaka berkunjung ke layanan koleksi digital di mulai dari hari senin sampai kamis. Pada saat ramai pengunjung, tidak ada komputer yang tidak dipakai dan harus menunggu antrian disaat ingin mencari informasi. Jaringan yang digunakan oleh layanan koleksi digital

hanya bisa digunakan dalam ruangan tersebut. jaringan yang dihubungkan di komputer layanan koleksi digital tidak bisa dihubungkan ke laptop pribadi takutnya pustakawan, jika jaringan komputer dihubungkan ke laptop pribadi, takut terjadinya mengopy pastekan informasi yang diperlukan oleh pemustaka, sehingga hanya komputer yang disediakan di layanan koleksi digital yang bisa dihubungkan internet. Selanjutnya, pemustaka hanya duduk lesehan menggunakan layanan koleksi digital untuk mencari informasi, jadi pemustaka akan mudah merasa bosan hanya duduk lesehan untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pemanfaatan Layanan Koleksi Digital di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Menggunakan Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang ada pada latar belakang, maka diidentifikasi masalah yakni, 1). Cakupan informasi dan tampilan dari layanan koleksi digital sudah memberikan rasa ketertarikan dan kepuasan bagi pemustaka. 2). Informasi yang ditemukan belum sesuai dengan apa yang diinginkan pemustaka serta membutuhkan waktu yang lama dalam penelusuran satu informasi. 3). Kurangnya fasilitas pembantu pemustaka saat menggunakan layanan koleksi digital dan merasa kesulitan dalam menggunakannya.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka masalah pada penelitian ini berfokus pada penelitian pada pemanfaatan layanan koleksi digital di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang menggunakan Model EUCS.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah diuraikan sebagai berikut, yaitu bagaimana pemanfaatan layanan koleksi digital di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang menggunakan Model EUCS (*End User Computing Satisfaction*)?.

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan pemustaka dalam pemanfaatan layanan koleksi digital di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang menggunakan model EUCS yaitu dilihat dari a). Dimensi isi (*content*), b). Dimensi akurat (*accuracy*), c). Dimensi tampilan (*format*), d). Dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*), e). Dimensi ketepatan waktu (*timeliness*).

F. Pemanfaatan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian: (1) bagi penulis, untuk mengetahui kepuasan pemustaka pada pemanfaatan layanan koleksi digital di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang, (2) bagi pembaca, untuk menambah dan mengembangkan wawasan, pemikiran, dan ilmu pengetahuan serta sebagai acuan dan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, (3) bagi pemanfaatan layanan koleksi digital di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang, agar dapat menjadi bahan pertimbangan guna menjaga loyalitas pemustak untuk berkunjung ke perpustakaan.

G. Defenisi Operasional

Defenisi operasional penelitian *pertama*, perpustakaan layanan koleksi digital berfungsi untuk berformat digital memberikan layanan dan kemudahan akses bagi pemustaka dan terciptanya rasa kepuasan pemustaka. *Kedua*, pemanfaatan layanan koleksi digital adalah aktivitas pengguna menggunakan koleksi berbasis untuk mencari informasi yang dibutuhkan. *Ketiga*, menggunakan model EUCS merupakan model yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka dalam pemanfaatan layanan koleksi digital di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang menggunakan model *end user computing sarisfaction* yang terdiri dari lima dimensi antara lain yaitu dimensi isi (*content*), dimensi akurat (*accuracy*), dimensi tampilan (*format*), dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*).