

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI  
SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN UMUM KOTA PADANG  
MENGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION  
( Studi Kasus di Kantor Arsip Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Padang)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program  
Strata 1 Pendidikan Teknik Informatika Jurusan  
Teknik Elektronika FT UNP*



**Oleh:**

**Feby Kisa Ellin  
1302875.2013**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA  
JURUSAN ELEKTRONIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2017**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM INFORMASI  
PERPUSTAKAAN UMUM KOTA PADANG MENGGUNAKAN METODE  
END USER COMPUTING SATISFACTION**

**Nama : Feby Kisa Ellin**

**Nim/Bp : 1302875/2013**

**Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika**

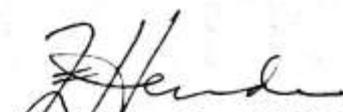
**Jurusan : Teknik Elektronika**

**Fakultas : Teknik**

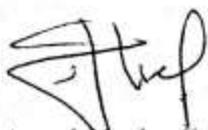
**Padang, Agustus 2017**

**Disetujui Oleh**

**Pembimbing I**

  
**Drs. Zulhendra, M.Kom**  
**NIP. 1960 0322 198503 1002**

**Pembimbing II**

  
**Dr. Asrul Muda, S.Kom, M.Kom**  
**NIP. 1980 1010 20101001**

**Mengetahui,**  
**Ketua Jurusan Teknik Elektronika**  
**Fakultas Teknik UNP**

  
**Drs. Hanesman, MM**  
**NIP. 19610111 198503 1 002**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Padang

**Judul** : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem  
Informasi Perpustakaan Umum Kota Padang  
Menggunakan Metode *End User Computing  
Satisfaction*

**Nama** : Feby Kisa Ellin

**NIM/BP** : 1302875/2013

**Program Studi** : Pendidikan Teknik Informatika

**Jurusan** : Teknik Elektronika

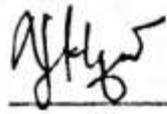
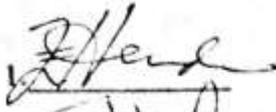
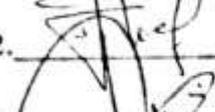
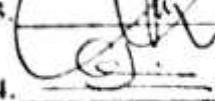
**Fakultas** : Teknik

Padang, Agustus 2017

### Tim Penguji

**Ketua** : Yeka Hendriyani, S.Kom, M.Kom

**Anggota** : 1. Drs. Zulhendra, M.Kom  
2. Dr. Asrul Huda, S.Kom, M.Kom  
3. Dr. Denny Kurniadi, M.Kom  
4. Drs. Efrizon, MT

  
\_\_\_\_\_  
  
1. \_\_\_\_\_  
  
2. \_\_\_\_\_  
  
3. \_\_\_\_\_  
  
4. \_\_\_\_\_

## ABSTRAK

### **FEBY KISA ELLIN : Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Perpustakaan Umum Kota Padang Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction**

Perpustakaan Umum Kota Padang merupakan salah satu contoh Perpustakaan yang menyediakan sistem informasi didalamnya yang berfungsi untuk membantu pengunjung mencari informasi mengenai buku yang dicari. Perpustakaan Umum Kota Padang terdapat Sistem Informasi Penyaluran Informasi Buku *Online Public Access Catalog (OPAC)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mengenai sistem informasi yang telah diterapkan di Perpustakaan Umum Kota Padang. Serta untuk mengetahui kontribusi faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakai dan kebermanfaatan sebagai bagian dari metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Perpustakaan Umum Kota Padang. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan analisa pengaruh *End User Computing Satisfaction (EUCS)* terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan sebagai salah satu *end user* dari Aplikasi Sistem Informasi *Online Public Access Catalog (OPAC)* pada perpustakaan Umum Kota Padang. Untuk menilai tingkat kepuasan pengguna akhir menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan sebagai *end user* dari Aplikasi Sistem Informasi Perpustakaan tersebut. Hasil analisis data menunjukkan : variabel *Content, Accuracy, Format, Easy Of Use, Timelinnes* dan *Perceived Usefulness* secara bersama sama berpengaruh yang signifikan sebesar 72% terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi *Online Public Access Catalog (OPAC)* Perpustakaan Umum Kota Padang. Jadi dapat disimpulkan faktor *content, accuracy, format, easy of use, timeliness* dan *perceived usefulness* memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna website Aplikasi Sistem Informasi *Online Public Access Catalog (OPAC)*, apabila kualitas dari Aplikasi Sistem Informasi *Online Public Access Catalog (OPAC)* Perpustakaan Umum Kota Padang yang di lihat dari kenama faktor *content, accuracy, format, easy of use, timeliness* dan *perceived usefulness* ditingkatkan maka kepuasan pengguna akhir juga akan meningkat.

Kata Kunci : *End User Computing Satisfaction (EUCS), content, accuracy, format, easy of use, timeliness, perceived usefulness* Perpustakaan, Sistem Informasi *Online Public Access Catalog (OPAC)*.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam disampaikan kepada junjungan kita yakni nabi Muhammad SAW yang merupakan tuntunan bagi umat manusia dalam menjalankan hidup yang fana ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan sarjana (S1). Semua tahap penyusunan dilakukan dibawah bimbingan pembimbing Skripsi. Hasil bimbingan dipresentasikan saat dilaksanakannya ujian komprehensif di depan dewan penguji.

Skripsi ini di beri judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Perpustakaan Umum Kota Padang Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction”**. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, motivasi dan doa selama menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Drs. Zulhendra, M.Kom selaku pembimbing I yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Asrul Huda, S.Kom, M.Kom selaku Pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Efrizon, MT selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Denny Kurniadi, M.Kom selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Yeka Hendriyani, S.Kom, M.Kom selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dewan Dosen Pendidikan Teknik Informatika, Jurusan Elektronika, Fakultas Teknik.
8. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Pendidikan Teknik Informatika angkatan 2013.

Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan yang diberikan menjadi amal dan mendapat pahala dari Allah SWT, aamin.

Disadari bahwa adanya keterbatasan kemampuan dan pengalaman dalam menulis skripsi ini, maka diharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Padang, Agustus 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Sistem Informasi.....	10
1. Pengertian Sistem Informasi.....	10
2. Manfaat Sistem Informasi .....	12
3. Klasifikasi Sistem.....	12
4. Jenis Sistem Informasi.....	14
B. Dasar – dasar Teknologi Informasi Perpustakaan .....	14
1. Pengertian Sistem Manual Digital.....	14
2. Klasifikasi Peprustakaan .....	15
3. Faktor Penggerak Teknologi Informasi Perpustakaan ....	17
4. Tujuan Penggunaan Teknologi Informasi Perpustakaan.	17

C.	Kepuasan Pengguna sebagai ukuran Keberhasilan Sistem Informasi .....	17
D.	<i>End User Computing Satisfaction</i> .....	21
	1. Pengertian <i>End User Computing Satisfaction</i> .....	21
	2. Keuntungan <i>End User Computing Satisfaction</i> .....	23
	3. Dimensi pada <i>End User Computing Satisfaction</i> .....	24
E.	Dimensi <i>EUCS</i> yang dikembangkan .....	29
F.	Sistem Informasi Perpustakaan Umum Kota Padang .....	30
G.	Kerangka Berfikir .....	32
H.	Penelitian Relevan .....	33
I.	Hipotesis Penelitian .....	35
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
A.	Jenis Penelitian .....	37
B.	Defenisi Operasional Variabel Penelitian .....	39
	1. Variabel Penelitian .....	39
	a) Variabel Bebas ( <i>Independent Variabel</i> ) .....	40
	b) Variabel Terikat ( <i>Variabel dependet</i> ) .....	42
	2. Jenis dan Sumber Data .....	42
C.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel .....	43
	1. Populasi .....	43
	2. Sampel .....	43
D.	Instrumen Penelitian dan Teknik Pengambilan Data I .....	45
	1. Pengembangan Instrumen .....	45
	2. Uji Coba Instrumen .....	49
	3. Analisa Hasil Uji Coba Instrumen .....	49
E.	Teknik Analisis Data .....	52
	1. Analisis Deskriptif .....	53
	2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	54
	3. Regresi Linear Berganda .....	56
	4. Pengujian Hipotesis .....	57
	5. Koefisien Kontribusi .....	58

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
A. Pengujian Instrumen.....	59
1. Analisis Uji Validitas.....	59
2. Analisis Uji Reliabilitas.....	65
B. Deskriptif Data Penelitian.....	72
1. Gambaran Subjek Penelitian.....	72
2. Analisis Deskriptif.....	73
3. Deskriptif Data Variabel.....	81
C. Prasyarat Uji Analisis.....	103
1. Uji Normalitas.....	103
2. Uji Homogenitas.....	104
3. Uji Linearitas.....	105
4. Uji Multikolinearitas.....	106
D. Regresi Linear Berganda.....	107
E. Uji Hipotesis.....	109
1. Hipotesis Pertama (Uji F).....	111
2. Hipotesis Kedua (Uji t).....	112
F. Pembahasan.....	119
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>122</b>
A. Simpulan.....	122
B. Saran.....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>123</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>125</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. Jumlah Pengunjung Perpustakaan Umum Kota Padang Tahun 2015-2016 .....	8
2. Kategori Pemakai Akhir Dalam Lingkungan <i>EUCS</i> .....	21
3. Instrumen Penelitian Variabel Terikat Dan Variabel Bebas .....	46
4. Instrumen Penelitian Variabel Terikat Dan Variabel Bebas .....	47
5. Kriteria Penafsiran Indeks Korelasi Nilai r .....	52
6. Pengkategorian Nilai Pencapaian Responden .....	54
7. Hasil Uji Validitas Content ( $X_1$ ).....	60
8. Hasil Uji Validitas Accuracy ( $X_2$ ).....	60
9. Hasil Uji Validitas Format ( $X_3$ ) .....	61
10. Hasil Uji Validitas Easy Of Use ( $X_4$ ).....	62
11. Hasil Uji Validitas Timelinnes ( $X_5$ ).....	63
12. Hasil Uji Validitas Timelinnes ( $X_6$ ) .....	63
13. Hasil Uji Validitas Satisfaction (Y) .....	64
14. Hasil Uji Reliabilitas Content ( $X_1$ ) .....	65
15. Hasil Uji Reliabilitas Accuracy ( $X_2$ ).....	66
16. Hasil Uji Reliabilitas Format ( $X_3$ ).....	67
17. Hasil Uji Reliabilitas Easy of Use ( $X_4$ ).....	68
18. Hasil Uji Reliabilitas Timeliness ( $X_5$ ).....	63
19. Hasil Uji Reliabilitas Perceived Usefulness ( $X_6$ ).....	67
20. Hasil Uji Reliabilitas Satisfaction (Y).....	70
21. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	71
22. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	73

23. Distribusi Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Sistem Informasi Perpustakaan Umum Kota Padang dalam Satu Bulan.....	73
24. Kategori Berdasarkan Interval Kelas .....	74
25. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>content</i> ).....	75
26. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>accuracy</i> .....	76
27. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>format</i> .....	76
28. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>easy of use</i> .....	77
29. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>timelines</i> .....	78
30. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Perceived usefulness</i> .....	79
31. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>satisfaction</i> ..	80
32. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Content</i> ( $X_1$ ).....	82
33. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Content</i> .....	83
34. Perhitungan Statistik Variabel <i>Accuracy</i> ( $X_2$ ).....	85
35. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Accuracy</i> .....	86
36. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Format</i> ( $X_3$ ).....	88
37. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Format</i> .....	89
38. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Easy Of Use</i> ( $X_4$ ).....	91
39. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Easy Of Use</i> .....	92
40. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Timeliness</i> ( $X_5$ ).....	94
41. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Timelinnes</i> .....	95
42. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Timelinnes</i> ( $X_5$ ).....	97
43. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Perceived Usefulness</i> .....	98
44. Hasil Perhitungan Statistik Variabel <i>Satisfaction</i> .....	100
45. Distribusi Frekuensi Variabel <i>Kepuasan Pengguna</i> .....	101
46. Hasil Uji Normalitas .....	103
47. Hasil Uji Homogenitas .....	104
48. Hasil Uji Linearitas .....	105
49. Hasil Uji Multikolinearitas 5 Variabel – Kepuasan Pengguna .....	106
50. Nilai Korelasi R.....	107
51. Uji Regresi Linear Berganda.....	108

52. Hasil signifikan simultan / Uji F.....	111
53. Hasil signifikan Uji T H <sub>1</sub> .....	112
54. Hasil signifikan Uji T H <sub>2</sub> .....	113
55. Hasil signifikan Uji T H <sub>3</sub> .....	114
56. Hasil signifikan Uji T H <sub>4</sub> .....	115
57. Hasil signifikan Uji T H <sub>5</sub> .....	116
58. Hasil signifikan Uji T H <sub>6</sub> .....	117

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Model Evaluasi End User Computing Satisfaction .....	24
2. Pencarian Buku pada Sistem Informasi OPAC .....	31
3. Hasil Output Sistem Informasi OPAC.....	31
4. Kerangka Berpikir .....	32
5. Alur Penelitian .....	38
6. Histogram Skor Variabel <i>Content</i> ( $X_1$ ).....	85
7. Histogram Skor Variabel <i>Accuracy</i> ( $X_2$ ).....	88
8. Histogram Skor Variabel <i>Format</i> ( $X_3$ ).....	91
9. Histogram Skor Variabel <i>Easy Of Use</i> ( $X_4$ ) .....	95
10. Histogram Skor Variabel <i>Timelinnes</i> ( $X_5$ ) .....	99
11. Histogram Skor Variabel <i>Perceived Usefulness</i> ( $X_6$ ).....	102
12. Histogram Skor Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	106

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing

Lampiran 2. Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari FT UNP

Lampiran 3. Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari Dinas Perpustakaan Kota

Padang

Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Lampiran 5. Kuisisioner Uji Coba

Lampiran 6. Kuisisioner Valid

Lampiran 7. Tabulasi Data Penelitian

Lampiran 8. Hasil Olahan Data Penelitian menggunakan SPSS

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan. Teknologi yang memanfaatkan komputer sebagai perangkat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. (Tata Sutabri, 2014:3)

Pesatnya perkembangan teknologi pada saat ini salah satunya diakibatkan oleh proses penyampaian informasi dengan mudah, tanpa terhalang jarak dan waktu semua informasi tersebut bisa dengan cepat diterima dimana dan kapanpun. Perkembangan teknologi informasi yang serba mudah dan cepat ini, mengharuskan kemudahan dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi internet yang pesat telah memicu munculnya berbagai aplikasi baru termasuk di bidang Teknologi Informasi. Sistem Informasi adalah salah satu revolusi dibidang informasi berbasis teknologi Internet. Kualitas informasi pada sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna akan menumbuhkan suatu tingkat kepuasan bagi pengguna itu sendiri. Semakin

tinggi kualitas suatu sistem informasi, maka akan semakin banyak pengguna yang mengakses sistem informasi tersebut.

Peranan sistem informasi dalam suatu organisasi pada era globalisasi ini tidak dapat diragukan lagi. Sistem informasi dapat membuat tempat tersebut memiliki keunggulan kompetitif. Keberadaan sistem informasi tidak hanya bermanfaat bagi tempat itu sendiri, tetapi juga bagi konsumen. Keperluan untuk memperoleh informasi semakin penting, sehingga diperlukan sebuah teknologi agar informasi yang diperoleh dapat diterima dengan cepat (Abdul Kadir, 2013:3).

Telah diketahui bahwa informasi merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia sebagai makhluk sosial, dan informasi dapat diperoleh dengan berbagai cara mulai dari cara yang konvensional hingga menggunakan peralatan – peralatan yang boleh dikatakan canggih. Memperoleh sebuah informasi yang cepat dan tepat (*up to date*). Maka diperlukan pengelolaan sebuah sistem yang dapat memberikan layanan informasi secara terpadu.

Perpustakaan merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh lembaga pendidikan sebagai pendukung dan penunjang proses kegiatan belajar mengajar bagi para pelajar. Keberadaan sebuah perpustakaan sangat membantu untuk menambah atau meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi kalangan pelajar. Dengan meningkatnya fungsi perpustakaan secara maksimal maka diharapkan juga akan memberikan pendidikan yang maksimal bagi para pelajar. Salah satu langkah yang di terapkan untuk

meningkatkan fungsi dari perpustakaan itu sendiri adalah sistem pengolahan data yang cepat dan tepat. Sistem informasi pengolahan data buku di perpustakaan yang dibutuhkan oleh sekolah atau diluar sekolah nantinya dapat dipergunakan untuk pencarian buku, pengolahan, penyimpanan, melihat kembali dan juga untuk menyalurkan informasi itu sendiri.

Penemuan dunia internet menambah kekayaan media untuk mempercepat ketersediaan dan pertukaran informasi diseluruh dunia. Banyak manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya teknologi informasi, awa mula TI diprakarsai dengan kehadiran komputer, hampir setiap instansi maupun orang saat ini menggunakan komputer. Hal inilah yang menjadi sebab penggunaan dan penerapan teknologi komputer disuatu instansi menjadi ukuran kemajuan, tidak terkecuali diperpustakaan.”Kemajuan Perpustakaan banyak diukur dengan penggunaan teknologi informasi yang diterapkan”. (Wahyu dan Ahmad 2008:14).

Perpustakaan Umum Kota Padang yang terletak di Kantor Arsip Perpustakaan dan Dokumentasi Kota Padang merupakan salah satu contoh Perpustakaan yang menyediakan sistem informasi didalamnya yang berfungsi untuk membantu pengunjung mencari informasi mengenai buku yang dicari serta informasi lain yang dibutuhkan.

Didalam Perpustakaan Umum Kota Padang terdapat Sistem Informasi Penyaluran Informasi Buku yang dikenal dengan Sistem Informasi *Online Public Acess Catalog (OPAC)*. Sistem informasi *OPAC* di perpustakaan Umum Kota Padang tersebut berfungsi untuk membantu pengunjung mencari

buku yang dibutuhkan. Jadi, ketika pengunjung datang untuk mencari referensi, pengunjung tidak akan merasa kesulitan lagi mencari referensi buku karena sudah tersedianya sistem informasi penyaluran informasi buku tersebut. Sistem Informasi *OPAC* yang digunakan di perpustakaan umum kota padang merupakan komitmen nyata dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung perpustakaan melalui sistem komputerisasi yang terintegrasi.

Berdasarkan hasil studi awal dan wawancara dengan staff Perpustakaan Umum Kota Padang yakni ibu Doris Fitria, A.Md pada tanggal 09 Januari dan 31 Maret 2017, terhitung pada tahun 2015 dan 2016 jumlah pengunjung yang datang ke perpustakaan tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.Rincian Jumlah Pengunjung Perpustakaan Umum Kota Padang Tahun 2015-2016**

No	Pengunjung	Jumlah Pengunjung	
		2015	2016
1	Umum	372	1384
2	Mahasiswa	448	1431
3	SMA	160	1617
4	SMP	24	343
5	SD	409	740
6	Pegawai	486	651
Total Seluruhnya/Tahun		1899	6166

*Sumber : Perpustakaan Umum Kota Padang*

Berdasarkan data yang di peroleh, pengunjung yang datang ke Perpustakaan Umum Kota Padang tahun 2015 dan 2016, dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung terdapat peningkatan pada tahun 2016 khususnya pengunjung SMA, dengan total seluruhnya 1899 pada tahun 2015 dan pada tahun 2016 total seluruhnya 6166 pengunjung.

Dan dengan jumlah pengunjung yang pesat tersebut, maka sistem informasi sangat dibutuhkan untuk membantu pengunjung dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Maka itu peranan pengunjung sangat berperan penting sebagai pengguna akhir sebuah sistem informasi.

Berdasarkan keterangan yang diberikan oleh staff perpustakaan umum Kota Padang, pengunjung perpustakaan umum kota padang belum ada dilibatkan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan tersebut dan tingkat kepuasan pengguna perpustakaan sebagai salah satu End user dari sistem informasi tersebut belum diketahui .

Pada Perpustakaan umum kota padang belum terlihat kepuasan pengunjung dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan tersebut. Berdasarkan keterangan staff perpustakaan umum kota padang Sistem Informasi Perpustakaan belum bisa dinilai keberhasilannya karena belum ada penelitian yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut .

Tentunya dalam hal ini, kepuasan pengguna atau yang lebih dikenal dengan *End User* memegang peranan penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan sistem informasi perpustakaan Umum Kota Padang seiring dengan berkembangnya teknologi yang sangat pesat. Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan akan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya.

Salah satu metode yang telah banyak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sebuah sistem informasi dan aplikasi adalah dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Pada Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* menggunakan 5 variabel dan satu variabel yang akan dikembangkan dimana 5 variabel dari metode *EUCS* yang akan membantu penilaian tingkat kepuasan sebuah sistem informasi yaitu : *content, accuracy, format, ease of use, timeliness* dan variabel yang akan dikembangkan yaitu : *perceived usefulness*. Metode ini digunakan untuk membandingkan antara harapan dan kenyataan dan dalam mengembangkan sebuah sistem informasi perlu dipertimbangkan faktor kebermanfaatann dari sebuah sistem informasi yang dilihat dari aspek penggunaan teknologi oleh pengguna akhir sebuah sistem.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas dan karena belum adanya sebuah penelitian menyangkut kepuasan pengguna pada Sistem Informasi Perpustakaan Umum Kota Padang ini, maka penulis ingin melakukan penelitian terhadap pengunjung perpustakaan sebagai salah satu *end-user* dari Perpustakaan Sumbar tersebut. Dan penelitian ini diberi judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Perpustakaan Umum Kota Padang Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction“**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka yang menjadi faktor utama yang dapat diidentifikasi sebagai permasalahan terhadap analisis aplikasi sistem informasi Perpustakaan Umum Kota Padang Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End User Computing* adalah :

1. Pengunjung perpustakaan sebagai pengguna akhir belum ada dilibatkan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan umum kota padang .
2. Belum diketahuinya tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan sebagai salah satu *end user* dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan umum kota padang.
3. Belum ada penelitian untuk mengukur kepuasan pengguna dalam menilai keberhasilan sebuah Aplikasi sistem informasi perpustakaan umum kota padang.

## **C. Batasan Masalah**

Untuk memperoleh ruang lingkup yang lebih jelas, dan adanya keterbatasan waktu, maka penelitian dibatasi pada :

1. Sistem Informasi yang akan dinilai dan menjadi objek pada penelitian ini adalah Sistem Informasi *Online Public Access Catalog (OPAC)*.
2. Analisa untuk menilai tingkat kepuasan pengguna akhir menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*.

3. Tingkat keuasan pengunjung ditinjau dari 5 variabel *EUCS* dan 1 variabel yang dikembangkan.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah di atas maka di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil dari analisis kualitas layanan sistem informasi dengan menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* ?
2. Bagaimana meningkatkan fungsi kuesioner sebagai alat pengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung dalam menggunakan Sistem Informasi *Online Public Access Catalog (OPAC)* ?
3. Seberapa besar pengaruh *end user computing satisfaction* terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan sebagai salah satu *end-user* dari Aplikasi Sistem Informasi *Online Public Access Catalog (OPAC)* ?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna mengenai sistem informasi yang telah diterapkan di Perpustakaan Umum Kota Padang.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sistem informasi OPAC yang dilihat dari faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan pemakai dan ketepatan waktu sebagai bagian dari metode *EUCS* terhadap kepuasan pengguna aplikasi sistem informasi Perpustakaan Umum Kota Padang.

## **F. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka manfaat penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam teori pelayanan pengunjung perpustakaan, khususnya dalam melakukan pencarian buku secara elektronik di Perpustakaan Umum Kota Padang.

### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Perpustakaan Umum Kota Padang dalam melayani pengunjung perpustakaan, agar sistem informasi yang digunakan oleh pengunjung dapat bermanfaat sesuai dengan fungsi dari sistem informasi Perpustakaan Umum Kota Padang.