

**TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG TERHADAP *E-RESOURCES*
KOLEKSI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG
MENGUNAKAN METODE EUCS**

SKRIPSI

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



Oleh:

**RATIH DESNITA WILANDA
NIM 17234057**

Pembimbing

**Dr. Ardoni, M.Si
NIP 196011041987021002**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
JURUSAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

Judul : Tingkat Kepuasan Mahasiswa Perpustakaan dan Ilmu
Informasi Universitas Negeri Padang terhadap *E-
resources* Koleksi UPT Perpustakaan Universitas Negeri
Padang Menggunakan Metode EUCS

Nama : Ratih Desnita Wilanda

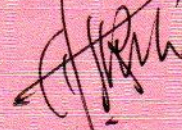
Nim : 17234057

Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Jurusan : Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah

Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Juni 2021
Disetujui oleh Pembimbing,



Dr. Ardoni, M.Si.
NIP 196011041987021002

Ketua Jurusan,



Dr. Yenni Hayati, S.S., M.Hum.
NIP 19740110 199903 2001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Ratih Desnita Wilanda'
NIM : 17234057

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

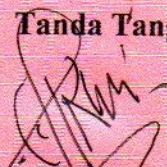
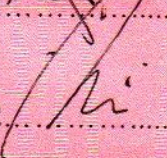
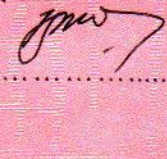
**Tingkat Kepuasan Mahasiswa Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas
Negeri Padang terhadap *E-resources* Koleksi UPT Perpustakaan Universitas
Negeri Padang Menggunakan Metode EUCS**

Padang, Juni 2021

Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Ardoni, M.Si.
2. Anggota : Marlini, S.IPL., MLIS
3. Anggota : M. Ismail Nst., S.S., M.A

Tanda Tangan

1. 
.....
2. 
.....
3. 
.....

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang terhadap *E-resources* Koleksi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Menggunakan Metode EUCS” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, penelitian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali dari arahan pembimbing;
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar kepustakaan;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran 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, Juni 2021
Saya yang menyatakan,



Ratih Desnita Wilanda
NIM 2017/17234057

ABSTRAK

Ratih Desnita Wilanda, 2021. “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang terhadap *E-resources* Koleksi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Menggunakan Metode EUCS”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini membahas mengenai tingkat kepuasan mahasiswa PS-PII UNP terhadap *e-resources* koleksi UPT Perpustakaan UNP. Tingkat kepuasan mahasiswa PS-PII UNP dianalisis menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Metode ini memiliki lima indikator yaitu, *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timeliness*. Tujuan penelitian ini ada dua yaitu, mendeskripsikan pemanfaatan *e-resources* oleh mahasiswa PS-PII UNP dan mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa PS-PII UNP terhadap *e-resources* yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan kuesioner. Data penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner pada mahasiswa PS-PII UNP sebagai populasi dalam penelitian dengan status mahasiswa aktif pada periode tahun ajar Juli-Desember 2020/2021 yang berjumlah 336 orang. Penarikan sampel dari penelitian menggunakan teknik sampling insidental dan diperoleh sampel sebanyak 37 orang. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tahapan pemeriksaan dan kemudian ditabulasikan. Berdasarkan hasil penelitian maka ditarik beberapa kesimpulan. *Pertama*, mahasiswa PS-PII UNP telah memanfaatkan *e-resources* yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, bahwa mahasiswa PS-PII UNP mengetahui adanya layanan *e-resources* dan mengetahui UPT Perpustakaan UNP berlangganan jurnal elektronik. *E-resources* koleksi UPT Perpustakaan UNP lebih banyak dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan literatur dalam menyelesaikan tugas kuliah. *E-resources* yang dimanfaatkan tersebut lebih sering diakses oleh mahasiswa PS-PII UNP melalui *website provider ebSCO* dan *proquest*. *Kedua*, tingkat kepuasan mahasiswa PS-PII UNP dapat dikategorikan tinggi terhadap *e-resources* koleksi UPT Perpustakaan UNP yang dianalisis menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil rata-rata jawaban dari seluruh indikator EUCS yang positif.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas ke hadirat Allah Swt. atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang terhadap *E-resources* Koleksi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Menggunakan Metode EUCS”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I) pada Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada (1) Dr. Ardoni, M.Si, selaku Pembimbing skripsi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik, (2) Marlina, S. IPI., MLIS, selaku Dosen Penguji I, (3) M. Ismail Nst., S.S., M.A, selaku Dosen Penguji II sekaligus Sekretaris Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, (4) Desriyeni S.Sos, M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, dan (5) Dr.Yenni Hayati, M.Hum, selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah.

Penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu diharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Padang, Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
G. Batasan Istilah	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian yang Relevan	26
C. Kerangka Konseptual	30
D. Hipotesis.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Metode Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel	33
D. Variabel dan Data.....	35
E. Instrumen Penelitian.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data	42
G. Teknik Penganalisisan Data	43

BAB IV PEMBAHASAN.....	48
A. Deskripsi Data	48
B. Analisis Data	49
C. Pembahasan.....	131
BAB V PENUTUP.....	143
A. Kesimpulan.....	143
B. Saran.....	144
DAFTAR PUSTAKA.....	145

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Koleksi Sumber Elektronik UPT Perpustakaan UNP	3
Tabel 2	Indikator Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>) oleh Doll dan Torkzadeh	24
Tabel 3	Kisi-kisi Uji Coba Kuesioner Pemanfaatan Sumber Elektronik (<i>electonic resources</i>)	36
Tabel 4	Kisi-kisi Uji Coba Kuesioner Tingkat Kepuasan terhadap <i>Electronic Resources</i> menggunakan Metode EUCS (<i>End User Computing Satisfaction</i>)	36
Tabel 5	Format Tabel Pengolahan Data Kuesioner Pemanfaatan Sumber Elektronik (<i>Electonic Resources</i>)	46
Tabel 6	Format Tabel Pengolahan Data Kuesioner Kuesioner Tingkat Kepuasan terhadap Sumber Elektronik (<i>Electonic Resources</i>) menggunakan Metode EUCS	46
Tabel 7	Format Tabel Pengolahan Data Rekapitulasi Kuesioner Pemanfaatan Sumber Elektronik (<i>Electonic Resources</i>)	47
Tabel 8	Format Tabel Pengolahan Data Rekapitulasi Kuesioner Tingkat Kepuasan terhadap Sumber Elektronik (<i>Electonic Resources</i>) menggunakan Metode EUCS	47
Tabel 9	Saya Mengetahui <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang melalui Teman / Mahasiswa Lain	50
Tabel 10	Saya Mengetahui <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Berlangganan Jurnal Elektronik atau <i>E-Journal</i>	50
Tabel 11	Rekapitulasi Pengetahuan Mahasiswa Mengenai <i>E-Resources</i>	51
Tabel 12	Saya Mengakses <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang ≥ 3 Kali dalam Seminggu	52
Tabel 13	Saya Memperoleh <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang melalui <i>Website Repository</i>	52
Tabel 14	Saya Memperoleh <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang melalui <i>Website Provider Proquest</i>	53

Tabel 15	Saya Memperoleh <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang melalui <i>Website Provider Ebsco</i>	53
Tabel 16	Saya Memperoleh <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang melalui <i>Website Perpustakaan</i>	54
Tabel 17	Rekapitulasi Frekuensi Pemanfaatan <i>E-Resources</i>	54
Tabel 18	Saya Mengakses <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang melalui Layanan Repository	55
Tabel 19	Saya Mengakses <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang pada <i>Provider Proquest</i>	55
Tabel 20	Saya Mengakses <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang pada <i>Provider Ebsco</i>	56
Tabel 21	Saya Mengakses <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang melalui <i>Website Perpustakaan</i>	56
Tabel 22	Rekapitulasi Layanan <i>E-Resources</i> yang Dimanfaatkan.....	57
Tabel 23	Saya Mengakses <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang untuk Memenuhi Kebutuhan Literatur dalam Penelitian.....	58
Tabel 24	Saya Mengakses <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang untuk Memenuhi Kebutuhan Literatur dalam Pembuatan Karya Ilmiah.....	58
Tabel 25	Saya Mengakses <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang untuk Memenuhi Kebutuhan Literatur dalam Menyelesaikan Tugas Kuliah	59
Tabel 26	Saya Mengakses <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang untuk Menambah Wawasan terhadap Informasi Terbaru.....	59
Tabel 27	Rekapitulasi Tujuan Pemanfaatan <i>E-Resources</i>	60
Tabel 28	Informasi pada <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Sesuai dengan Kenyataan	61
Tabel 29	Informasi pada <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang dapat Memenuhi Kebutuhan Informasi Saya	62
Tabel 30	<i>Website Repository</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Menampilkan Hasil Pencarian <i>E-Resources</i> Sesuai dengan Data yang Dimasukkan.....	63

Tabel 31	<i>Website Provider Proquest</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Menampilkan Hasil Pencarian <i>E- Resources</i> Sesuai dengan Data yang Dimasukkan.....	64
Tabel 32	<i>Website Provider Ebsco</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Menampilkan Hasil Pencarian <i>E- Resources</i> Sesuai dengan Data yang Dimasukkan.....	65
Tabel 33	<i>Website</i> Perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Menampilkan Hasil Pencarian <i>E- Resources</i> Sesuai dengan Data yang Dimasukkan.....	67
Tabel 34	Bahasa yang Digunakan <i>E-Resources</i> yang Terdapat pada <i>Website Repository</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Mudah Dipahami	68
Tabel 35	Bahasa yang Digunakan <i>E- Resources</i> yang Terdapat pada <i>Website Provider Proquest</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Mudah Dipahami	69
Tabel 36	Bahasa yang Digunakan <i>E- Resources</i> yang Terdapat pada <i>Website Provider Ebsco</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Mudah Dipahami	70
Tabel 37	Bahasa yang Digunakan <i>E- Resources</i> yang Terdapat pada <i>Website</i> Perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Mudah Dipahami	71
Tabel 38	<i>Website Repository</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padang Menyediakan <i>E-Resources</i> dengan Informasi yang Lengkap dan Jelas	73
Tabel 39	<i>Website Provider Proquest</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padang Menyediakan <i>E- Resources</i> dengan Informasi yang Lengkap dan Jelas.....	74
Tabel 40	<i>Website Provider Ebsco</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padang Menyediakan <i>E- Resources</i> dengan Informasi yang Lengkap dan Jelas	75
Tabel 41	<i>Website</i> Perpustakaan UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padang Menyediakan <i>E- Resources</i> dengan Informasi yang Lengkap dan Jelas	76

Tabel 42	<i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padang yang Terdapat pada <i>Website Repository</i> Sangat Dibutuhkan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi.....	77
Tabel 43	<i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padang yang Terdapat pada <i>Website Provider Proquest</i> Sangat Dibutuhkan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi.....	78
Tabel 44	<i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padang yang Terdapat pada <i>Website Provider Ebsco</i> Sangat Dibutuhkan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi.....	80
Tabel 45	<i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padang yang Terdapat pada <i>Website Perpustakaan</i> Sangat Dibutuhkan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi.....	81
Tabel 46	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap <i>E-Resources</i> pada Indikator <i>Content</i>	82
Tabel 47	<i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padang pada <i>Website Repository</i> Menyediakan Informasi yang Akurat.....	83
Tabel 48	<i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padang pada <i>Website Provider Proquest</i> Menyediakan Informasi yang Akurat.....	84
Tabel 49	<i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padang pada <i>Website Tabel Provider Ebsco</i> Menyediakan Informasi yang Akurat.....	85
Tabel 50	<i>E-Resources</i> Upt Perpustakaan Univesitas Negeri Padang pada <i>Website Perpustakaan</i> Menyediakan Informasi yang Akurat	87
Tabel 51	Ketika Mengakses <i>E- Resources</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padang melalui <i>Website Repository</i> Jarang Terjadi <i>Error</i>	88
Tabel 52	Ketika Mengakses <i>E- Resources</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padang melalui <i>Website Provider Proquest</i> Jarang Terjadi <i>Error</i>	89
Tabel 53	Ketika Mengakses <i>E- Resources</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padang melalui <i>Website Provider Ebsco</i> Jarang Terjadi <i>Error</i>	90
Tabel 54	Ketika Mengakses <i>E-Resources</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padang melalui <i>Website Perpustakaan</i> Jarang Terjadi <i>Error</i>	91
Tabel 55	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap <i>E-Resources</i> pada Indikator <i>Accuracy</i>	92

Tabel 56	<i>Website Repository</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Memberikan ampilan yang Menarik93
Tabel 57	<i>Website Provider Proquest</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang emberikan Tampilan yang Menarik.....94
Tabel 58	<i>Website ovider Ebsco</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Mmberikan Tampilan yang Menarik.....95
Tabel 59	<i>Website</i> Perpustakaan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padng Memberikan Tampilan yang Menarik96
Tabel 60	Komposisi Warna pada <i>Website Repository</i> UPT Perpustakaan Uniersitas Negeri Padang Sangat Baik, Sehingga Tidak Melelahkan Maa97
Tabel 61	Komposisi Warna pada <i>Website Provider Proquest</i> UPT PerustakaanUniversitas Negeri Padang Sangat Baik, Sehingga Tidak Mellahkan Mata.....98
Tabel 62	Komposisi Warna pada <i>Website Provider Ebsco</i> UPT Perpustakaan Uniersitas Negeri Padang Sangat Baik, Sehingga Tidak Melelahkan Maa99
Tabel 63	Komposisi Warna pada Website Perpustakaan UPT Perpustakaan Uniersitas Negeri Padang Sangat Baik, Sehingga Tidak Melelahkan Maa 100
Tabel 64	Format dan Bentuk <i>Website Repository</i> UPT Perpustakaan Uniersitas Negeri Padang Mudah Dimengerti dan Dipahami 101
Tabel 65	Format dan Bentuk <i>Website Provider Proquest</i> UPT Perpustakaan Uniersitas Negeri Padang Mudah Dimengerti dan Dipahami 103
Tabel 66	Format dan Bentuk <i>Website Provider Ebsco</i> UPT Perpustakaan Uniersitas Negeri Padang Mudah Dimengerti dan Dipahami 104
Tabel 67	Format dan Bentuk <i>Website</i> Perpustakaan UPT Perpustakaan Uniersitas Negeri Padang Mudah Dimengerti dan Dipahami 105
Tabel 68	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap E-Resources pad Indikator <i>Format</i> 106
Tabel 69	Dalam Menyediakan <i>E-Resources Website Repository</i> UPT Perustakaan Universitas Negeri Padang Mudah Diakses 107

Tabel 70	Dalam Menyediakan <i>E- Resources Website Provider Proquest</i> UPT Perustakaan Universitas Negeri Padang Mudah Diakses 108
Tabel 71	Dalam Menyediakan <i>E- Resources Website Provider Ebsco</i> UPT Perustakaan Universitas Negeri Padang Mudah Diakses 109
Tabel 72	Dalam Menyediakan <i>E- Resources Website</i> Perpustakaan UPT Perustakaan Universitas Negeri Padang Mudah Diakses 110
Tabel 73	Dalam Menyediakan <i>E-Resources Website Repository</i> UPT Perustakaan Universitas Negeri Padang Mudah Dipahami 111
Tabel 74	Dalam Menyediakan <i>E- Resources Website Provider Proquest</i> UPT Perustakaan Universitas Negeri Padang Mudah Dipahami 112
Tabel 75	Dalam Menyediakan <i>E- Resources Website Provider Ebsco</i> UPT Perustakaan Universitas Negeri Padang Mudah Dipahami 113
Tabel 76	Dalam Menyediakan <i>E- Resources Website</i> Perpustakaan UPT Perustakaan Universitas Negeri Padang Mudah Dipahami 114
Tabel 77	<i>E-Resources</i> yang Terdapat pada <i>Website Repository</i> UPT Perustakaan Universitas Negeri Padang Dapat Diunduh dengan Mudah 115
Tabel 78	<i>E-Resources</i> yang Terdapat pada <i>Website Provider Proquest</i> UPT Perustakaan Universitas Negeri Padang Dapat Diunduh dengan Mudah 116
Tabel 79	<i>E-Resources</i> yang Terdapat pada <i>Website Provider Ebsco</i> UPT Perustakaan Universitas Negeri Padang Dapat Diunduh dengan Mudah 117
Tabel 80	<i>E-Resources</i> yang Terdapat pada <i>Website</i> Perpustakaan UPT Perustakaan Universitas Negeri Padang Dapat Diunduh dengan Mudah 118
Tabel 81	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap <i>E-Resources</i> pad Indikator <i>Easy of Use</i> 120
Tabel 82	<i>Website Repository</i> Menampilkan Hasil Pencarian <i>E-Resources</i> UPT Perustakaan Universitas Negeri Padang Secara Cepat dan Tepat 121
Tabel 83	<i>Website Provider Proquest</i> Menampilkan Hasil Pencarian <i>E- Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Secara Cepat dan Tepat 122

Tabel 84	<i>Website Provider Ebsco</i> Menampilkan Hasil Pencarian <i>E- Resources</i> UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Secara Cepat dan Tepat 123
Tabel 85	<i>Website</i> Perpustakaan Menampilkan Hasil Pencarian <i>E- Resources</i> UP Perpustakaan Universitas Negeri Padang Secara Cepat dan Tepat ... 124
Tabel 86	Informasi pada <i>E- Resources</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padng yang Terdapat pada <i>Website Repository</i> Sesuai dengan Perembangan Informasi Terbaru/ Isu Terbaru 125
Tabel 87	Informasi pada <i>E- Resources</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padng yang Terdapat pada <i>Website Provider Proquest</i> Sesuai dengan Perembangan Informasi Terbaru/ Isu Terbaru 126
Tabel 88	Informasi pada <i>E- Resources</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padng yang Terdapat pada <i>Website Provider Ebsco</i> Sesuai dengan Perembangan Informasi Terbaru/ Isu Terbaru 127
Tabel 89	Informasi pada <i>E- Resources</i> UPT Perpustakaan Univesitas Negeri Padng yang Terdapat pada <i>Website</i> Perpustakaan Sesuai dengan Perembangan Informasi Terbaru/ Isu Terbaru 129
Tabel 90	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap E-Resources pada Indikator <i>Timeliness</i> 130

DAFTAR BAGAN

Bagan1	Kerangka Konseptual	31
--------	---------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Format Wawancara.....	127
Lampiran 2.	Hasil Wawancara 1.....	129
Lampiran 3.	Hasil Wawancara 2.....	129
Lampiran 4.	Hasil Wawancara 3.....	153
Lampiran 5.	Hasil Wawancara 4.....	129
Lampiran 6.	Hasil Wawancara 5.....	129
Lampiran 7.	Hasil Wawancara 6.....	129
Lampiran 8.	Data Koleksi Sumber Elektronik UPT Perpustakaan UNP	129
Lampiran 9.	Kuesioner Uji Coba	129
Lampiran 10.	Tabulasi Uji Coba Kuesioner Pemanfaatan Sumber Elektronik (<i>electonic resources</i>)	129
Lampiran 11.	Tabulasi Uji Coba Kuesioner Tingkat Kepuasan terhadap Sumber Elektronik (<i>electonic resources</i>)Menggunakan Metode <i>End User</i> <i>Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	129
Lampiran 12.	Hasil Hitung Validitas KuesionerPemanfaatan Sumber Elektronik (<i>electonic resources</i>)	168
Lampiran 13.	Hasil Hitung Validitas Tingkat Kepuasan terhadap Sumber Elektronik (<i>electonic resources</i>)Menggunakan Metode <i>End User Computing</i> <i>Satisfaction</i> (EUCS)	129
Lampiran 14.	Hasil Hitung Reliabilitas KuesionerPemanfaatan Sumber Elektronik (<i>electonic resources</i>)	129
Lampiran 15.	Hasil Hitung Reliabilitas KuesionerTingkat Kepuasan terhadap Sumber Elektronik (<i>electonic resources</i>)Menggunakan Metode <i>End</i> <i>User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	129
Lampiran 16.	Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 17.	Penyebaran Link Kuesioner Melalui Grup <i>WhatsApp</i>	182
Lampiran 18.	Tabulasi Data Penelitian Kuesioner Pemanfaatan Sumber Elektronik (<i>electonic resources</i>).....	184

Lampiran 19. Tabulasi Data Penelitian Kuesioner Tingkat Kepuasan terhadap Sumber Elektronik (<i>electonic resources</i>)Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS).....	185
Lampiran 20. Surat Izin Penelitian	186

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan teknologi membawa perubahan yang besar dalam kehidupan manusia. Perubahan tersebut dapat dilihat dari bagaimana teknologi dapat memudahkan setiap kegiatan yang dilakukan oleh manusia, misalnya dalam berkomunikasi. Tanpa disadari teknologi telah memengaruhi proses berkomunikasi seseorang dari yang dahulunya menggunakan surat, hingga saat ini teknologi mempermudah komunikasi dengan ditemukannya telepon genggam yang terus mengalami perubahan.

Perkembangan teknologi juga memengaruhi perkembangan informasi, sehingga banyak informasi yang mudah diakses karena adanya teknologi. Salah satu contohnya, informasi dapat diakses tanpa adanya batasan waktu dan ruang melalui perangkat komputer dengan bantuan jaringan internet. Menurut Wardiana (2002), teknologi memberikan perubahan dalam kehidupan. Perubahan tersebut menggambarkan berbagai macam pembaruan yang dipengaruhi oleh teknologi. Kehidupan yang dipenuhi dengan teknologi ini disebut juga dengan *e-life*. *E-life* merupakan segala kebutuhan kehidupan yang dipenuhi atau dipengaruhi secara elektronik.

Disisi lain, teknologi informasi juga memengaruhi perkembangan perpustakaan. Maraknya perkembangan teknologi informasi membuat perpustakaan menciptakan inovasi baru dalam bentuk penyajian koleksi. Adanya bantuan teknologi, koleksi

yang dulunya tercetak dapat diubah dalam bentuk digital. Berdasarkan hasil penelitian Tella, dkk (2017) mengatakan bahwa, ada banyak alternatif untuk mencetak informasi, saat ini perpustakaan telah berubah menjadi perpustakaan digital dan virtual dimana buku, jurnal dan majalah telah berubah menjadi *e-books*, *e-journal*, dan *e-zine*. Dengan demikian, munculah istilah sumber informasi elektronik (*electronic resources*) atau disingkat dengan *e-resources*.

Sebuah penelitian Ukachi (2015) tentang bagaimana penggunaan *electronic resources* pada perpustakaan di Universitas Nigeria menyebutkan, *electronic resources* merupakan suatu layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Penyediaan *electronic resources* merupakan bagian terpenting untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi lingkungan akademik. Adanya *electronic resources* dalam lingkungan akademik, para sivitas akademika dapat memperoleh informasi yang mutakhir dan kemudahan dalam mengakses tanpa adanya batasan waktu. Alasan penggunaan sumber elektronik atau *e-resources* karena mudah diakses dibandingkan dengan sumber koleksi teretak. Adapun dalam hal ini salah satu perpustakaan yang berperan dalam penerapan *electronic resources* adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi melalui sumber elektronik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang beragam. Hal ini juga bertujuan agar perpustakaan dapat meningkatkan layanan yang diberikan kepada pemustaka.

Sebagai perguruan tinggi negeri, Universitas Negeri Padang memiliki perpustakaan pusat yang bernama UPT Perpustakaan UNP yang merupakan pusat informasi bagi sivitas akademika UNP. UPT Perpustakaan UNP memiliki koleksi

beragam yang terdiri dari koleksi tercetak dan digital. Penyediaan koleksi digital dengan menyediakan beberapa jenis koleksi dalam bentuk sumber elektronik atau *e-resources*. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan kepala UPT Perpustakaan UNP pada tanggal 30 Oktober 2020, UPT Perpustakaan UNP memiliki sumber elektronik sebagai berikut.

Tabel 1
Data Koleksi Sumber Elektronik UPT Perpustakaan UNP

No.	Judul	Repository	Proquest	Ebsco	Data PDF di Komputer	E-journal Komputer	Website Perpustakaan	KKI Digital	Jumlah
1.	e-Book (Buku Elektronik)	227	422	550	1.315		287		2.801
2.	e-Journal (Jurnal Elektronik)		6.689	3.960		93			10.742
3.	Artikel	1.218							1.218
4.	Conference Article (Makalah Prosiding)	1.150							1.150
5.	Research Reports (Laporan Penelitian)	1.912					186		2.098
6.	Paten	98							98
7.	Image (Karya Lukisan)	15							15
8.	Bahan Ajar	36							36
9.	Karya Akhir Mahasiswa	22.144			4.500		17.233	38.738	82.615
10.	Lainnya	18							18
	Jumlah	26.818	4.510	5.815	5.815	93	17.706	38.738	100.791

Tabel 1 menjelaskan UPT Perpustakaan UNP telah menyediakan koleksi sumber elektronik yang beragam untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. UPT Perpustakaan UNP memiliki sumber elektronik yang terdapat pada *repository*, *proquest*, *ebsco*, data pdf di komputer, *e-journal* komputer, *website* perpustakaan dan KKI digital dengan jumlah 100.791. Jenis koleksi sumber elektronik yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan UNP, yaitu *e-book*, *e-journal*, artikel, *conferene article* (makalah prosiding), *research report* (laporan penelitian), paten, *image* (karya lukisan), bahan ajar, karya akhir mahasiswa, dan lainnya. Empat dari tujuh sumber elektronik yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan UNP dapat diakses secara *online*, yaitu melalui *repository*, *proquest*, *ebsco*, dan *website* perpustakaan. Keempat sumber elektronik tersebut memiliki situs *website* tersendiri yang dicantumkan pada situs pustaka.unp.ac.id. Keempat sumber elektronik tersebut menjadi bahan penelitian karena dapat diakses secara *online*, sehingga sesuai dengan konsep *e-resources* yang memberikan kemudahan akses kepada pengguna tanpa adanya batasan waktu dan ruang.

Dalam penelitian yang akan dilakukan, penelitian ini memilih mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi (PS-PII), Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang sebagai responden. Mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi (PS-PII) dari tahun 2016 sampai sekarang memiliki 5 tingkatan. Pemilihan mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi (PS-PII) karena sesuai dengan latar belakang pendidikan yang sedang dijalankan yang nantinya dapat berperan sebagai penggerak

dari pemanfaatan *e-resources*. Selain itu, mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi (PS-PII) dapat menjadi contoh bagi mahasiswa UNP lainnya dalam memanfaatkan *e-resources*.

Berdasarkan wawancara singkat penulis dengan beberapa mahasiswa PS-PII pada tanggal 12 dan 13 November 2020. Wawancara tersebut bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan *e-resources* oleh mahasiswa PS-PII yang telah disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP. Hasil wawancara singkat tersebut, mereka mengatakan jarang menggunakan *e-resources* yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP. Salah satu alasan yang dikemukakan, yaitu terkendala dalam bahasa yang digunakan, seperti banyaknya jurnal elektronik dalam bahasa Inggris. Selain itu mereka juga menyebutkan tidak semua informasi yang dicari terdapat pada *e-resources* yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP. Hal ini akan berpengaruh pada pemanfaatan *e-resources* yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP.

Berkaitan dengan *e-resources* yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP, maka perlu diketahui kepuasan terhadap *e-resources* yang disediakan. Pengukuran tingkat kepuasan untuk membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang ada. Selain itu pembahasan mengenai kepuasan ini juga berhubungan dengan kualitas *e-resources* yang diberikan kepada pemustaka. Harmoko (2017) mengatakan, suatu hal yang dirasakan pemustaka memengaruhi tingkat kepuasan terhadap pemanfaatan jasa di perpustakaan. Hal ini juga akan memengaruhi tingkat pemanfaatan jasa perpustakaan tersebut.

Dari beberapa penelitian yang membahas tingkat kepuasan, terutama yang berkaitan dengan sistem informasi, metode yang banyak digunakan yaitu metode EUCS (*End User Computing satisfaction*). Dalam penelitiannya Saputra & Kurniadi (2019) menyebutkan, metode EUCS telah banyak diuji coba oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitas dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan yang bermakna meskipun metode ini diterjemahkan dalam berbagai bahasa yang berbeda. Hal ini menjadi alasan penelitian ini menggunakan metode EUCS dalam mengukur tingkat kepuasan mahasiswa PS-PII terhadap *e-resources* koleksi UPT Perpustakaan UNP.

Berdasarkan uraian yang dijelaskan sebelumnya terlihat bahwa adanya kesenjangan antara ketersediaan informasi yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP dengan pemanfaatan *e-resources* yang seharusnya dapat berguna dan dimanfaatkan secara maksimal oleh mahasiswa PS-PII. Selain itu, juga terdapat beberapa permasalahan yang dirasakan oleh mahasiswa PS-PII terhadap *e-resources* yang disediakan. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini membahas tentang tingkat kepuasan mahasiswa Perpustakaan dan Ilmu Universitas Negeri Padang terhadap *e-resources* koleksi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang menggunakan metode EUCS.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan urain yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut. *Pertama*, pemanfaatan sumber koleksi terutama *e-resources* yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP belum digunakan secara maksimal oleh mahasiswa PS-PII. *Kedua*, belum adanya penelitian yang

membahas tingkat kepuasan mahasiswa PS-PII UNP dalam memanfaatkan *e-resources* yang telah disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah agar penelitian terfokus dan lebih terarah, maka penulis membatasi bahasannya pada tingkat kepuasan mahasiswa PS-PII dalam memanfaatkan *e-resources* yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP yang akan dianalisis menggunakan metode EUCS.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut, masalah penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan berikut. *Pertama*, bagaimana pemanfaatan *e-resources* oleh mahasiswa PS-PII UNP? *Kedua*, bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa PS-PII UNP dalam memanfaatkan *e-resources* yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini sebagai berikut. *Pertama*, mendeskripsikan pemanfaatan *e-resources* oleh mahasiswa PS-PII UNP. *Kedua*, mendeskripsikan tingkat kepuasan mahasiswa PS-PII UNP terhadap *e-resources* yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP.

F. Manfaat Penelitian

Secara teoritis manfaat dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan penulis maupun pihak lain yang berhubungan dengan pembahasan mengenai *e-resources*. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman atau

pertimbangan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *e-resources*, sedangkan secara praktis manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan dan tingkat kepuasan mahasiswa PS-PII UNP terhadap *e-resources* yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP.

Selain itu dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan sumber elektronik yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP, sehingga dapat meningkatkan pemanfaatan *e-resources* bagi mahasiswa PS-PII dan mahasiswa UNP lainnya.

G. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan asumsi dalam memahami judul penelitian yang ditulis, maka perlu diberi batasan istilah yang digunakan dalam penelitian tentang tingkat kepuasan mahasiswa PS-PII UNP terhadap *e-resources* koleksi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang menggunakan metode EUCS. Batasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Kepuasan berarti perihal (yang bersifat) puas; kesenangan; kelegaan dan sebagainya: dikejanya□dirinya meskipun dengan segala pengorbanan; keinginan itu hanya ditujukan kepada□jasmani (KBBI). Kepuasan adalah suatu kondisi disaat keinginan dan harapan terpenuhi. Layanan yang diberikan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi keinginan seseorang. Kepuasan pemustaka merupakan suatu perasaan pemustaka merasa tercukupi dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang dalam penelitian ini disingkat dengan mahasiswa PS-PII. Mahasiswa yang saat ini menyandang status sebagai pelajar yang fokus pada ilmu perpustakaan dan ilmu informasi. Terdiri atas tingkat tahun 1 sampai dengan 5, berada di bawah naungan Universitas Negeri Padang.

Sumber elektronik (*electonic resources*) adalah bagian dari koleksi perpustakaan dalam bentuk elektronik yang hanya dapat diakses melalui komputer dan jaringan internet. Sumber elektronik (*electonic resources*) dalam penelitian ini disingkat dengan *e-resources*. *E-resources* merupakan bentuk perkembangan dari jenis koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan yang sebelumnya hanya dalam koleksi tercetak.

UPT Perpustakaan UNP adalah sebuah perpustakaan yang berada di bawah naungan Universitas Negeri Padang. UPT Perpustakaan UNP menjadi salah satu pusat informasi yang dimiliki oleh Universitas Negeri Padang melalui koleksi yang dimiliki. Saat ini UPT Perpustakaan UNP menyediakan koleksi dalam bentuk tercetak maupun digital.

Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) adalah sebuah metode untuk mengukur tingkat kepuasan yang berkaitan dengan sistem informasi. Metode ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh yang mempertimbangkan kepuasan pengguna berdasarkan lima aspek yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *easy of use*, dan *timeliness*. Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dalam penelitian disingkat dengan EUCS.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas pada bab sebelumnya, mengenai “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Perpustakaan dan Ilmu Informasi Universitas Negeri Padang dalam Memanfaatkan *E-Resources* Perpustakaan Universitas Negeri Padang menggunakan Metode EUCS”, diperlukan kajian teori untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan tersebut. Adapun kajian teori yang digunakan yaitu (1) perpustakaan perguruan tinggi, (2) *electronic resources*, (3) kepuasan pemustaka, (4) model EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada teori perpustakaan perguruan tinggi ada dua pembahasan yang dijelaskan, yaitu: (a) definisi perpustakaan perguruan tinggi dan (b) fungsi perpustakaan perguruan tinggi.

a. Definisi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu perpustakaan yang menyediakan berbagai sumber informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi dari semua sivitas akademika perguruan tinggi. Menurut Syahrial-Pamuntjak dan Ny. Rusina (Berawi, 2012), perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung kegiatan sivitas akademika. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam

lingkungan lembaga pendidikan tinggi, baik berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademik, perpustakaan sekolah tinggi.

Menurut Yanti dan Krismayani (2019) perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu fasilitas perguruan tinggi dalam pemenuhan informasi kegiatan ilmiah bagi semua sivitas akademika. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi juga untuk menjalankan visi dan misi perguruan tinggi agar dapat tercapai dengan baik. Sementara menurut Setiawati dan Syunu (2020), perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bertujuan menyediakan kebutuhan informasi bagi sivitas akademika yang dapat mendukung terlaksananya program Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan, pengajaran, penelitian serta pengabdian pada masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan perpustakaan perguruan tinggi adalah sebuah perpustakaan yang berada di bawah naungan sebuah perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi tersebut tumbuh dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan informasi semua civitas academica perguruan tinggi. Adanya perpustakaan perguruan tinggi memberikan pengaruh terhadap proses pembelajaran pada perguruan tinggi.

b. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi dalam menjalankan tugasnya memiliki fungsi memenuhi kebutuhan informasi semua sivitas akademika perguruan tinggi, baik mahasiswa maupun dosen. Informasi yang disediakan melalui berbagai macam koleksi yang dimiliki. Informasi tersebut digunakan untuk berbagai keperluan, seperti referensi penelitian, bahan acuan untuk tugas, serta menambah wawasan. Menurut

Rismayeti (2013), perpustakaan perguruan tinggi berfungsi dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan sivitas akademika, baik dalam proses belajar maupun penelitian. Pemenuhan kebutuhan informasi tersebut melalui penyediaan koleksi yang beragam. Dengan demikian kebutuhan informasi sivitas akademika dapat terpenuhi.

Menurut (Rizki, 2013), fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah memenuhi kebutuhan informasi dalam proses pendidikan, mencapai tujuan tri dharma perguruan tinggi, serta meningkatkan kualitas pendidikan. Fungsi tersebut diiringi dengan keterbukaan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu media yang penghubung antara informasi dengan para pengguna informasi dalam lingkungan perguruan tinggi. Fungsi tersebut juga tidak terlepas dari tujuan dalam meningkatkan kualitas pendidikan perguruan tinggi.

Selain itu ada beberapa fungsi perpustakaan perguruan tinggi lainnya yaitu fungsi edukasi, fungsi informasi, fungsi riset, dan fungsi rekreasi. Fungsi edukasi adalah fungsi yang mendukung dalam proses pembelajaran. Fungsi informasi berperan dalam pemenuhan kebutuhan informasi pengguna. Fungsi riset adalah mendukung pelaksanaan penelitian melalui penyediaan informasi. Selanjutnya fungsi rekreasi, salah satunya dengan menyediakan layanan yang menghibur atau menyediakan koleksi yang dapat menghibur pengguna seperti novel (Rahayu, 2017).

Jadi, dapat disimpulkan perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi dalam memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika yang beragam. Fungsi tersebut

didukung dengan adanya berbagai macam jenis koleksi, sehingga setiap fungsi dan tujuan perpustakaan perguruan tinggi dalam memberikan informasi kepada semua pemustaka atau sivitas akademika perguruan tinggi dapat terpenuhi dengan baik.

2. *Electronic Resources*

Pada bagian ini dijelaskan beberapa teori tentang *electronic resources*, yaitu: (a) definisi *electronic resources*, (b) jenis *electronic resources*, (c) pemanfaatan *electronic resources*, (d) kelebihan *electronic resources*, dan (e) kelemahan *electronic resources*.

a. Definisi *Electronic Resources*

Sumber informasi elektronik atau yang disebut dengan *e-resources* merupakan bentuk koleksi yang disediakan oleh perpustakaan dalam bentuk format digital. *E-resources* merupakan salah satu bentuk alih media koleksi perpustakaan dari bentuk tercetak. Adanya *e-resources* merupakan salah satu upaya perpustakaan dalam meningkatkan layanan yang lebih baik kepada pemustaka, serta mengikuti perkembangan informasi yang saat ini dipengaruhi oleh perkembangan teknologi informasi. Menurut Harisdasan dan Khan (2009) *e-resources* adalah setiap produk elektronik berupa data dalam bentuk teks, numerik, ataupun grafis. Data tersebut merupakan bagian dari informasi yang dapat diakses melalui perangkat komputer dan jaringan internet. Informasi yang diperoleh seperti, *e-journal*, *e-book*, *e-proceeding*, dan lainnya.

Berdasarkan pedoman IFLA, Johnson, dkk (2012), menyatakan *e-resources* sebagai berikut.

“Electronic resources refer to those materials that require computer access, whether through a personal computer, mainframe, or handheld mobile device. They may either be accessed remotely via the Internet or locally. Some of the most frequently encountered types are e-journals, e-books, full-text (aggregated) databases, Indexing and abstracting databases, reference databases (biographies, dictionaries, directories, encyclopaedias, etc.), numeric and statistical databases, e-images, e-audio/visual resources”. [Sumber daya elektronik mengacu pada bahan-bahan yang membutuhkan akses komputer, baik melalui komputer pribadi, komputer yang lebih besar dengan perangkat yang lebih lengkap, ataupun perangkat seluler. Barang-barang tersebut dapat diakses dari jarak jauh melalui internet dan juga perangkat lokal. Beberapa hal yang paling sering ditemukan yaitu jurnal elektronik, buku elektronik, basis data gabungan teks lengkap, basis data indeks dan abstrak, basis data sumber– sumber (biografi, kamus, ensiklopedia dan lainnya), basis data statistik dan angka, gambar elektronik, dan sumber audio visual elektronik].

Electronic resources dalam definisi tersebut menjelaskan bahwa koleksi yang membutuhkan akses komputer baik secara *remote* (jarak jauh) maupun secara lokal melalui komputer personal (PC), *mainframe*, atau perangkat *mobile*. Jenis yang paling sering ditemui adalah *e-journal*, *e-book*, *database full teks*, *database pengindeksan dan abstrak*, *database referensi* (biografi, kamus, direktori, ensiklopedia, dan lain-lain) *database numerik dan statistik*, gambar elektronik dan sumber daya audio visual. Hal ini menunjukkan bahwa setiap sumber informasi atau sumber daya informasi yang aksesnya melalui perangkat komputer, maka dapat dinamakan sebagai sumber daya elektronik atau *e-resources*.

Definisi lain dari *e-resources* menurut Andayani (2014) , *e-resources* adalah sumber informasi yang melibatkan perangkat komputer sebagai media, seperti alih

bentuk dari tercetak ke elektronik. *E-resources* juga dikenal sebagai koleksi atau informasi dalam bentuk digital. *E-resources* juga termasuk bagian dari terbitan elektronik atau disebut dengan *e-publishing*.

Jadi dapat disimpulkan sumber elektronik atau *e-resources* adalah koleksi perpustakaan yang disimpan dalam format digital dan hanya dapat diakses melalui perangkat elektronik. *E-resources* merupakan koleksi yang informasinya dapat diakses dimana saja tanpa adanya batasan ruang dan waktu. Hal ini menjadi salah satu kelebihan dari *e-resources*, sehingga dengan adanya *e-resources* perpustakaan dapat memberikan layanan yang lebih baik melalui pengembangan sumber koleksi yang dimiliki.

b. Jenis *Electronic Resources*

Menurut Wikoff (2012) sumber-sumber *e-resources*, yaitu *databases*, *e-journal collection*, *e-book*, dan beberapa menyebutkan teknologi penghubung sistem manajemen sumber daya. Selain itu juga terdapat *e-resources* seperti *e-newspaper*, *e-paper*, *e-proceeding*, dan *e-magazines*. Secara prinsip sumber daya koleksi atau perpustakaan yang dapat diakses secara elektronik dapat digolongkan ke dalam bentuk sumber daya elektronik atau *e-resources* (Surachman, 2014).

Menurut Ginting M. dan Suharyanto (2012) sumber elektronik atau *e-resources* terdapat beberapa jenis sebagai berikut: (1) buku elektronik; (2) bahan kartografi elektronik; (3) rekaman suara elektronik; (4) bahan grafis elektronik misalnya, citra, poster, reproduksi karya seni; (5) sumber daya berlanjut elektronik misalnya, jurnal elektronik dan sumber terintegrasi.

Sementara, jenis e-resources menurut IFLA dapat dijabarkan sebagai berikut:

(1) jurnal elektronik (*e-journal*), akses dapat dilakukan dengan membacanya secara offline dengan mengunduhnya terlebih dahulu maupun membacanya dengan online di perangkat pribadi atau perangkat instan penerbit jurnal tersebut; (2) buku elektronik (*e-book*), sama seperti *e-journal*, dapat diakses secara online maupun *offline*. Beberapa perusahaan tidak menyediakan pembaca secara utuh, melainkan hanya beberapa bagian yang dapat diakses; (3) basis data naskah lengkap (*agregasi*), basis data ini menyediakan beragam jenis e-resources dari berbagai sumber penyedia media elektronik atau penerbit dalam satu tempat. Misalnya seperti *ebsco*, *ProQuest*, dan Balai Putaka; (4) basis data indeks dan abstrak, biasanya ini hanya menyediakan abstrak maupun indeks. Meskipun begitu, tetap dilengkapi dengan analisis terhadap dokumen tersebut; (5) basis data referensi merupakan sumber daya informasi yang menampilkan informasi biografi, kamus, ensiklopedia, dan sejenisnya; (6) basis data statistik dan angka, sumber informasi ini menyediakan berbagai data statistik dan angka; (7) gambar elektronik, sumber informasi ini menyediakan berbagai informasi berbentuk gambar.

Jadi dapat disimpulkan jenis sumber elektronik terdiri dari koleksi perpustakaan yang dialih mediakan seara fisik dari bentuk tercetak ke bentuk digital dengan berbagai format tertentu. Semua jenis sumber elektronik ini dapat digunakan menggunakan perangkat komputer sebagai media penghubung dengan pengguna.

c. Pemanfaatan *Electronic Resources*

Pada perguruan tinggi *e-resources* dimanfaatkan oleh setiap sivitas akademika untuk memenuhi kebutuhan informasinya. *E-resources* dimanfaatkan sebagai sumber informasi untuk dijadikan sebagai acuan dalam membuat tugas kuliah, karya ilmiah, tugas akhir dan bahan ajar ataupun hanya sekedar untuk menambah wawasan melalui informasi yang berkembang. Pemanfaatan *e-resources* berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan informasi pengguna atau pemustaka (Erviza & Himma, 2011). Menurut Andayani (2014) pemanfaatan *e-resources* bertujuan untuk memenuhi kebutuhan literatur akademik pemustaka. Kebutuhan literature tersebut berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka. Adanya *e-resources* dapat membantu pemustaka melakukan temu kembali informasi secara efektif dan efisien.

Pemanfaatan *e-resources* dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu frekuensi penggunaan dan tujuan penggunaan. Frekuensi penggunaan adalah kekerepan pemustaka memakai koleksi untuk mencari informasi. Tujuan penggunaan adalah sebuah tuntutan yang ingin dipenuhi. Tujuan penggunaan ini akan berbeda-beda dari setiap pemustaka, perbedaan ini terjadi karena beragamnya kebutuhan dari setiap pemustaka dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan (Prabowo & Heriyanto, 2015).

Jadi dapat disimpulkan pemanfaatan *e-resources* yang merupakan bagian dari koleksi perpustakaan adalah sebuah proses atau cara yang dilakukan untuk pemenuhan informasi. Pemanfaatan *e-resources* ini dapat dilihat dari frekuensi penggunaan maupun tujuan dari penggunaan *e-resources* tersebut.

d. Kelebihan *Electronic Resources*

Pemanfaatan *e-resources* oleh pengguna atau pemustaka dikarenakan *e-resources* memiliki kelebihan atau keunggulan dibandingkan dengan koleksi tercetak. Kecepatan (*speed*), penelusurannya mudah (*easily searchable*), kemudahan dalam mengakses artikel dibandingkan dengan jurnal tercetak karena dapat langsung diakses melalui perangkat komputer dengan bantuan jaringan internet. Penggunaan *e-resources* tidak memerlukan banyak perangkat output seperti printer dan tidak memerlukan media kertas yang erat kaitannya dengan jurnal tercetak (Siswadi, 2008).

E-resources banyak digunakan sebagai rujukan dalam pemenuhan kebutuhan informasi dikarenakan kemudahan dalam mengakses. Kemudahan akses tersebut merupakan kemudahan dalam berbagi informasi dengan adanya bantuan teknologi informasi. Pencarian dan penemuan informasi sekaligus secara kuantitas lebih mudah diperoleh dibandingkan dengan informasi tercetak (Andayani, 2014).

Selain itu *e-resources* juga memiliki beberapa kelebihan yaitu sebagai berikut: (1) multi-akses, produk jaringan dapat menyediakan banyak jalur akses. (2) kecepatan, adanya kecepatan dalam mencari informasi yang dibutuhkan oleh pengguna; (3) fungsionalitas, *e-resources* memberikan manfaat yang besar bagi pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasinya; (4) tanpa batasan waktu dan ruang, pengguna dapat memperoleh *e-resources* tanpa adanya batasan waktu dan ruang yang membuat pengguna lebih leluasa untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara tepat dan tepat (Narendra, 2018).

Jadi dapat disimpulkan *e-resources* memiliki kelebihan diantaranya yaitu kecepatan dalam mengakses informasi tanpa adanya batasan ruang dan waktu dalam mengaksesnya. Hal ini menjadi pembeda utama antara *e-resources* dengan sumber informasi tercetak.

e. Kelemahan *Electronic Resources*

Dalam mengimplementasikan atau dalam pengolahan *e-resources* tentunya terdapat kendala yang menjadikan kelemahan *e-resources* tersebut. Kesulitan membaca layar komputer, tidak adanya indeks dan abstrak, sitasi yang mudah rusak, perubahan URL menjadikan akses ke jurnal elektronik menjadi terganggu bahkan hilang. Selain itu, mesin pencari mengabaikan file PDF, serta perlu memperhatikan format dari artikel jurnal elektronik yang kadang tidak diperhatikan. (Siswadi, 2008).

Ada beberapa hal yang menjadi kelemahan *e-resources* yaitu, kebijakan umum pengembangan *e-resources* yang berhubungan dengan pengadaan atau pengembangan *e-resources*, dukungan sumber daya manusia dan sumber daya financial yang kurang memadai, dan anggaran biaya yang tidak murah. Selain itu penyediaan infrastruktur TIK, seperti perangkat keras untuk alih media, komputer akses dan server, dan jaringan internet (Surachman, 2014).

Rodin (2017) menjelaskan salah satu kelemahan *e-resources* adalah pada sumber daya *financial*. Dimana penyedia *e-resources* seperti perpustakaan harus memiliki manajemen yang baik dalam mengelola sumber daya *financial*. Perpustakaan dalam mengelola *e-resources* harus memiliki manajemen yang baik mulai dari perencanaan, pengadaan, pengolahan, pengawasan, evaluasi hingga

pemeliharaan. Selain itu, perpustakaan harus memiliki pustakawan yang handal serta memahami pengelolaan *e-resources*. Pengelolaan tersebut juga berhubungan dengan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi.

Selanjutnya dalam penelitian tentang kesadaran dan penggunaan *e-resources* di Perpustakaan Studi Pembangunan menyebutkan kelemahan dari penggunaan *e-resources* yaitu, kebutuhan untuk memasarkan sumber daya dan layanan elektronik, infrastruktur TI yang tidak memadai, dan kurangnya keterampilan TI di antaranya staf perpustakaan dalam layanan pembaca. Selain itu, pengguna perpustakaan menunjukkan kurangnya keterampilan yang dibutuhkan dalam menggunakan layanan *e-resources* (Yebowaah & Plockey, 2017).

Jadi dapat disimpulkan *e-resources* memiliki beberapa kendala yang menjadikan kekurangan pada *e-resources*, baik dalam pengolahan maupun dalam mengaksesnya. Kendala atau permasalahan tersebut membuat terganggunya atau kurang optimalnya layanan *e-resources* yang dirasakan oleh pengguna atau pemustaka.

3. Kepuasan Pemustaka

Pada bagian ini dijelaskan beberapa teori tentang kepuasan pemustaka, yaitu: (a) definisi kepuasan pemustaka dan (b) faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka.

a. Kepuasan Pemustaka

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan memiliki arti puas, kesenangan dan kelegaan. Kepuasan juga dapat diartikan ketika seseorang merasa terpenuhi kebutuhannya. Adapun menurut Rahayuningsih (2015), kepuasan

pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap perpustakaan. Kepuasan pemustaka juga dijelaskan dalam kamus kepustakawanan Indonesia yang menjelaskan kepuasan pemustaka sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka mencerminkan seberapa jauh pengguna percaya pada suatu sistem informasi yang disediakan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka, atau kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana pengguna memandang sistem informasi secara nyata (Rahayuningsih, 2015).

Kepuasan pemustaka merupakan perbandingan antara kenyataan dengan harapan terhadap layanan yang didapatkan dari perguruan tinggi, termasuk perpustakaan. Kepuasan pemustaka dinilai tinggi apabila kenyataan sama atau lebih dari harapan atau keinginan begitu sebaliknya, jika harapan atau keinginan lebih rendah dari kenyataan yang didapat maka tingkat kepuasan juga dinilai rendah (Darmawan, 2015). Sementara Arifiani dan Wahyono (2018) menjelaskan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini berarti, semakin tinggi kualitas pelayanan, maka kepuasan pemustaka akan semakin meningkat. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan, maka kepuasan pemustaka akan menurun.

Menurut Yanti dan Krismayani (2019), kepuasan pemustaka adalah sesuatu yang dirasakan oleh pemustaka dalam memanfaatkan suatu layanan. Suatu hal yang dirasakan tersebut dapat berupa rasa senang ataupun kecewa. Perasaan tersebut dapat

terjadi karena adanya perbandingan antara yang diharapkan dengan yang didapatkan. Kepuasan pemustaka ini akan berbeda-beda dari setiap orang tergantung dengan pengalaman yang dirasakan.

Jadi dapat disimpulkan kepuasan pemustaka adalah kondisi ketika harapan atau sesuatu yang diinginkan sesuai dengan kenyataan yang didapatkan. Kepuasan pemustaka memposisikan pemustaka pada tingkat pemenuhan kebutuhannya terpenuhi dengan baik. Kepuasan pemustaka juga menggambarkan pencapaian dari suatu layanan yang diberikan kepada pemustaka. Jika dihubungkan dengan kepuasan pemustaka terhadap layanan *e-resources*, maka kepuasan pemustaka merupakan kondisi dimana terpenuhinya harapan serta yang dibutuhkan pemustaka dalam memperoleh informasi melalui *e-resources*.

b. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, faktor-faktor tersebut menjadi indikator untuk mengetahui apa yang harus dilakukan oleh perpustakaan untuk memberikan tingkat kepuasan yang baik kepada pemustaka. Menurut Lasa HS (Rakib, 2013) kepuasan pemustaka dipengaruhi beberapa hal sebagai berikut. (1) kinerja pelayanan. (2) respon terhadap keinginan pemustaka. (3) kompetensi petugas. (4) pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat. (5) kualitas koleksi. (6) kesediaan alat temu kembali. (7) waktu layanan.

Menurut Pedoman Umum Penyelenggara Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004) (Rahayuningsih, 2015) sebagai berikut. (1) berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna. (2) diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman,

keadilan, dan ketentraman. (3) dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas. (4) dilaksanakan secara cepat, tepat, dan mudah melalui cara yang teratur, terarah, dan cermat.

Selain itu, kepuasan pemustaka juga dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari sumber daya manusia dan ketersediaan koleksi di perpustakaan. Koleksi yang disediakan oleh perpustakaan harus terus diperbarui. Dua faktor tersebut juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang mendukung. Hal ini bertujuan untuk memberikan rasa nyaman bagi pemustaka. Dengan demikian kepuasan pemustaka dapat bernilai tinggi (Rahayuningsih, 2015).

Jadi dapat disimpulkan ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Semua hal tersebut berkaitan dengan apa yang diberikan kepada pemustaka, sehingga faktor tersebut menjadi pedoman untuk memberikan layanan yang baik kepada pemustaka. Faktor yang mempengaruhi tersebut tidak hanya dari perpustakaan maupun pustakawan, namun juga dapat dilihat dari apa yang diinginkan oleh pemustaka.

4. Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

Metode EUCS dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dilihat dari beberapa penilaian yang diukur berdasarkan beberapa indikator. (Doll & Torkzadeh, 1988).

Tabel 2
Indikator Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) oleh Doll dan Torkzadeh

Indikator	Item Pertanyaan
<i>Content</i>	Apakah sistem informasi menyediakan Informasi yang tepat yang anda butuhkan
	Apakah isi informasi sistem informasi memenuhi kebutuhan anda?
	Apakah sistem informasi memberikan bantuan yang tepat/exactly tentang apa yang anda butuhkan?
	Apakah sistem informasi menyediakan cukup informasi
<i>Accuracy</i>	Apakah sistem informasi akurat?
	Apakah anda puas dengan akurasi dari sistem informasi ini?
<i>Format</i>	Apakah menurut anda informasi sistem informasi ini disajikan dalam format yang berguna?
	Apakah sistem informasi memberikan informasi yang jelas?
	Apakah alur sistem informasi jelas?
<i>Ease of Use</i>	Apakah sistem informasi bersifat userfriendly/ ramah pengguna?
	Apakah sistem informasi mudah untuk digunakan?
<i>Timeliness</i>	Apakah anda mendapatkan informasi yang anda butuhkan dengan cepat melalui sistem informasi tersebut?
	Apakah sistem informasi menyediakan informasi yang up-to-date?

Tabel tersebut menjelaskan indikator yang terdapat dalam metode Doll dan Torkzadeh mempertimbangkan kepuasan pengguna berdasarkan indikator yaitu isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan pengguna dari sistem. Indikator *content* berkaitan dengan kandunga isi. Indiktor *accuracy* berkaitan dengan keakuratan baik dari sistem maupun dari isi yang ditampilkan. Indikator *format* berkaitan dengan tampilan dari suatu sistem. Indikator *ease of use* berkaitan dengan kemudahan

pengguna terhadap sistem dalam memperoleh informasi. Indikator *Timeliness* berkaitan dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh sistem dalam memperoleh informasi (Doll & Torkzadeh, 1988). Dalam beberapa penelitian indikator tersebut dikembangkan lagi dalam beberapa pertanyaan atau pernyataan.

Menurut Abdul (Rukaiyah, 2014), metode EUCS merupakan suatu lingkungan yang memungkinkan pemakai secara langsung dapat menyelesaikan sendiri persoalan terhadap kebutuhan informasi. Menurut Darmayanti (2018) metode EUCS menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai lima variabel yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*.

Azwar, dkk (2020) menyatakan metode EUCS sebagai berikut.

The user's satisfaction is related to the attitude of the users towards the use of information systems. Doll and Torkzadeh examine the system, which can satisfy the users if the system can meet the user expectations (overall expectations), overall satisfaction, and the decision making process. .[Kepuasan pengguna berhubungan dengan etika pengguna terhadap penggunaan sistem informasi. Doll dan Torkzadeh menguji sebuah sistem dimana sistem tersebut dapat memuaskan pengguna jika sistem tersebut dapat menjangkau keseluruhan harapan pengguna,kepuasan, dan proses pengambilan keputusan].

Dari pendapat tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu sistem informasi. Melalui metode Doll dan Torkzadeh memeriksa suatu sistem yang dapat memberikan kepuasan bagi pengguna. Kepuasan tersebut dilihat jika sistem mampu memenuhi ekspektasi atau harapan pengguna dari semua kepuasan yang dirasakan oleh pengguna dari sistem informasi tersebut.

Darmayanti, dkk (2018) menyebutkan ada lima indikator dalam metode EUCS yang dijelaskan sebagai berikut. *Pertama, content*. Indikator tersebut merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari isi suatu sistem aplikasi. *Kedua, accuracy*. Indikator kepuasan yang diukur dari sisi keakuratan data yang ditampilkan oleh suatu aplikasi. *Ketiga, format*. Kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem. *Keempat, ease of use*. Indikator untuk mengukur kemudahan aplikasi untuk dipelajari serta dapat digunakan secara efektif. *Kelima, timeliness*. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu aplikasi dalam menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna.

Jadi dapat disimpulkan metode EUCS merupakan sebuah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Metode ini dikembangkan pertama kali oleh Doll dan Torkzadeh yang terbagi menjadi lima indikator. Indikator tersebut yaitu, *content, accuracy, format, ease of use*, dan *timeliness*. Lima indikator tersebut kemudian dikembangkan lagi berdasarkan kebutuhan penelitian dalam bentuk pertanyaan maupun pernyataan. Melalui lima indikator tersebut, maka dapat terlihat harapan atau yang diinginkan pengguna terhadap suatu sistem informasi.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian terdahulu dalam tinjauan pustaka digunakan sebagai acuan dan referensi yang memudahkan para peneliti dalam menentukan sistematika dari teori-teori konseptual yang akan dikaji. Penelitian terdahulu berfungsi untuk menghindari

duplikasi atau penciplakan, pengulangan penelitian atau kesalahan yang sama seperti yang dibuat oleh peneliti sebelumnya. Terdapat tiga penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam melakukan kajian penelitian.

Pertama artikel ilmiah dari Marlindawati dan Poppy Indrian pada tahun 2016, dosen dari Universitas Bina Darma Palembang dengan judul *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna E-Learning dengan Penerapan Model End Using Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Universitas Bina Darma dan STMIK MDP)*. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna *e-learning*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak semua faktor yang tergabung dalam instrumen EUCS berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *elearning* tersebut. Dari lima faktor yang tergabung dalam instrumen EUCS pada STMIK MDP hanya faktor content (X1), accuracy (X2) dan easy to use (X5) yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-learning* (Y).

Berdasarkan penelitian pertama dari Marlindawati dan Poppy Indrian tersebut, persamaa penelitian adalah dari segi metode yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Perbedaannya terletak pada tujuan penelitian, penelitian pertama tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap *e-learning*, sedangkan penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap *e-resources*. Selain itu subjek dari penelitian pertama adalah mahasiswa aktif STMIK MDP dan Universitas Bina Darma Palembang, sedangkan subjek penelitian yang dilakukan adalah mahasiswa PS-PII Universitas Negeri Padang.

Penelitian kedua artikel dari Ahmad Fitriansyah dan Ibnu Harris pada tahun 2018 dari Prodi Teknik Informatika dan Prodi Manajemen Universitas Universal Batam Indonesia dengan judul *Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi responden secara umum menganggap situs web Universitas Universal belum cukup memuaskan bagi pengguna. Faktor yang dominan dalam menciptakan kepuasan pengguna dalam metode EUCS pada situs web Universitas Universal adalah pada variabel yang memiliki nilai rata-rata (mean) yang paling tinggi, yaitu pada variabel *ease of use*, sedangkan variabel yang memiliki nilai rata-rata (mean) yang paling rendah yaitu pada variabel *format*.

Berdasarkan penelitian kedua dari Ahmad Fitriansyah dan Ibnu Harris tersebut, persamaa penelitian adalah dari segi metode yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Perbedaannya terletak pada tujuan penelitian, penelitian kedua tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap situs web, sedangkan penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap *e-resources*. Selain itu subjek dari penelitian kedua adalah staf, dosen dan mahasiswa Universitas Universal, sedangkan subjek penelitian yang dilakukan adalah mahasiswa PS-PII Universitas Negeri Padang.

Penelitian ketiga atikel dari Muhammad Azwar, Ika Surandari dan Hasnul Insani Djohar pada tahun 2020 dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul *Evaluating The Library Website Of The Indonesian Ministr*

Website Of The Indonesian Ministry Of Education And Culture Through The End-User Computing Satisfaction (EUCS) Model. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai tertinggi pada kemudahan penggunaan dan nilai terendah pada indikator ketepatan waktu. Dari kedua indikator tersebut dapat dilihat bahwa belum meratanya kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terutama pada indikator ketepatan waktu. Selain itu subjek dari penelitian kedua adalah staf, dosen dan mahasiswa Universitas Universal, sedangkan subjek penelitian yang dilakukan adalah mahasiswa PS-PII Universitas Negeri Padang.

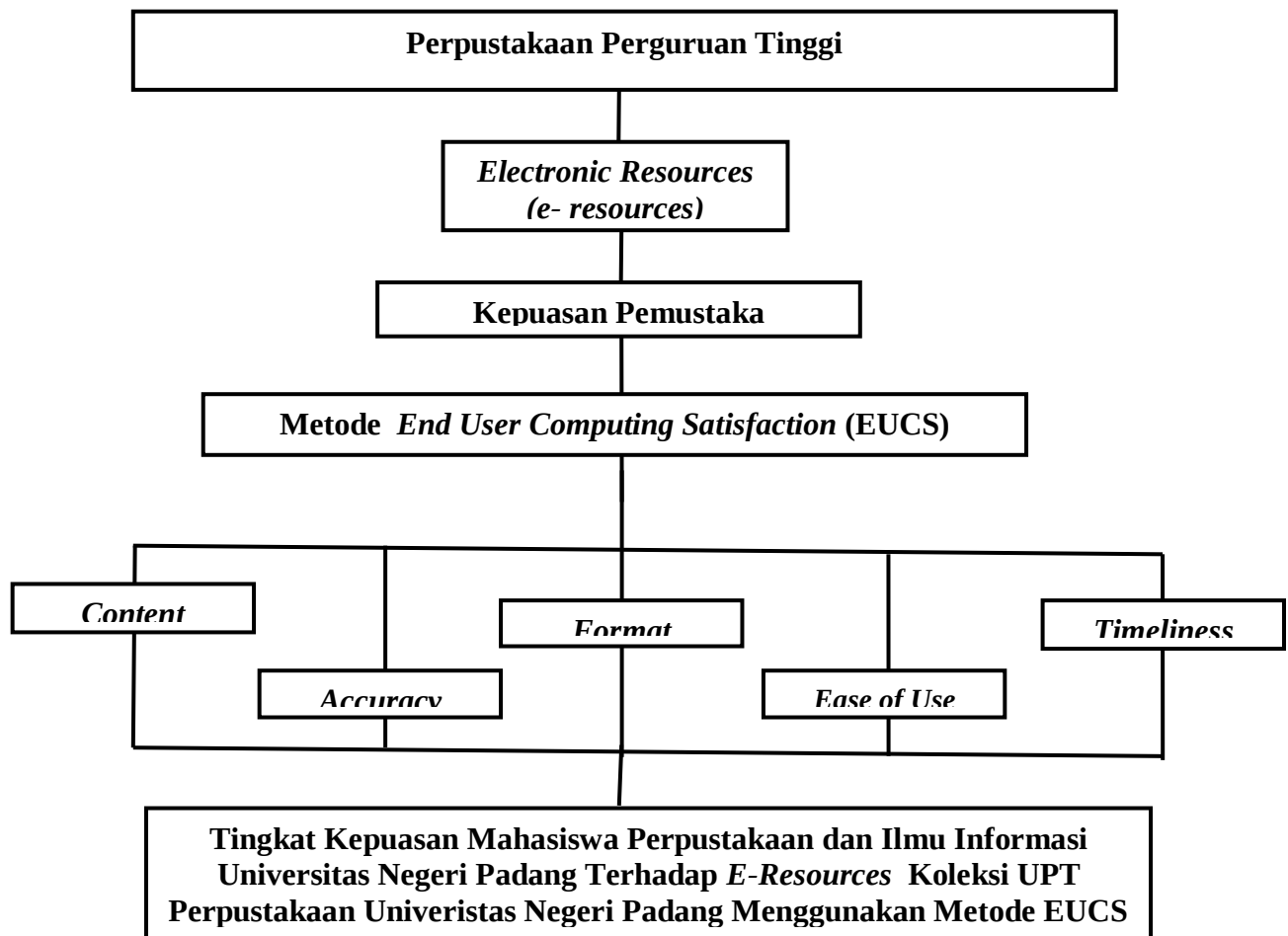
Berdasarkan penelitian ketiga dari Muhammad Azwar, Ika Surandari dan Hasnul Insani Djohar tersebut, persamaan penelitian adalah dari segi metode yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Perbedaannya terletak pada tujuan penelitian, penelitian ketiga tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap situs web Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, sedangkan penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap *e-resources*. Selain itu subjek dari penelitian ketiga adalah pengguna Perpustakaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan yang menggunakan situs web selama tiga bulan, dari Juni hingga Agustus 2019., sedangkan subjek penelitian yang dilakukan adalah mahasiswa PS-PII Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu. namun, mempunyai kesamaan yaitu mengukur tingkat kepuasan melalui metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Pada penelitian ini objek yang diteliti yaitu *e-resources* yang

dimiliki oleh UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Sementara yang menjadi subjek penelitian adalah mahasiswa PS-PII Universitas Negeri Padang dalam memanfaatkan *e-resources* UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

C. Kerangka Konseptual

Pada penelitian ini penulis akan membahas tentang. Kerangka konseptual ini memudahkan penulis untuk melakukan penelitian secara terstruktur, sehingga tidak keluar dari rancangan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Bagan 1
Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Hipotesis adalah sebuah jawaban sementara yang terdiri dari jawaban positif sementara dan jawaban negatif sementara. Untuk menguatkan penelitian ini, diajukan hipotesis yang merupakan jawaban sementara dari penelitian. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut.

H1 = tingkat kepuasan mahasiswa PS –PII Universitas Negeri Padang tinggi terhadap *e-resources* koleksi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang

yang dianalisis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

H0 = tingkat kepuasan mahasiswa PS –PII Universitas Negeri Padang rendah terhadap *e-resources* koleksi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang yang dianalisis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil hitung dan pembahasan yang diuraikan, ada beberapa hal yang dapat disimpulkan. *Pertama*, mahasiswa PS-PII UNP telah memanfaatkan *e-resources* yang disediakan oleh UPT Perpustakaan UNP. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, bahwa mahasiswa PS-PII UNP mengetahui adanya layanan *e-resources* dan mengetahui UPT Perpustakaan UNP berlangganan jurnal elektronik. *E-resources* koleksi UPT Perpustakaan UNP lebih banyak dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan literatur dalam menyelesaikan tugas kuliah. *E-resources* yang dimanfaatkan tersebut lebih sering diakses oleh mahasiswa PS-PII UNP melalui *website provider ebSCO* dan *Proquest*.

Kedua, tingkat kepuasan mahasiswa PS-PII UNP tinggi terhadap *e-resources* koleksi UPT Perpustakaan UNP yang dianalisis menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*). Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil rata-rata jawaban dari seluruh indikator EUCS yang positif. Hasil positif tersebut menjelaskan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa PS-PII UNP tinggi terhadap *e-resources* koleksi UPT Perpustakaan UNP. Metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) memiliki lima indikator, yaitu *content, accuracy, format, easy of use*, dan *timeliness*.

B. Saran

Pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa PS-PII terhadap *e-resources* yang dianalisis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dapat memberikan dampak yang baik. Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut. *Pertama*, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman untuk penelitian selanjutnya dengan menggunakan metode lain ataupun metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan lagi. *Kedua*, kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini dapat disempurnakan oleh penelitian selanjutnya mengenai *e-resources* koleksi UPT Perpustakaan UNP. *Ketiga*, UPT Perpustakaan UNP dapat melakukan perubahan ataupun perbaikan untuk meningkatkan layanan *e-resources* yang lebih baik lagi, salah satunya tingkat kepuasan yang tinggi terhadap *e-resources* tidak hanya dirasakan oleh mahasiswa PS-PII tetapi juga bagi mahasiswa UNP lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, U. (2014). Manajemen Sumber-Sumber Informasi Elektronik (E-Resources) di Perpustakaan Akademik. *Jurnal Al-Maktabah Vol.13, No.1* .
- Arifiani, D., & Wahyono. (2018). Pengaruh Kompetensi Pegawai, Koleksi, Tata Ruang Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka melalui Kualitas Pelayanan sebagai Mediator. *Economic Education Analysis Journal* .
- Arikunto, S. (2019). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, M., Ika, S., & Djohar, H. I. (2020). Evaluating The Libr aluating The Library Website Of The Indonesian Ministr ebsite Of The Indonesian Ministry Of. *Library Philosophy and Practice* .
- Berawi, I. (2012). Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Iqra'* .
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (Opac) Dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi* .
- Damayanti, A. S., Mursityo, Y. T., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi Tapp Market Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer Vol. 2, No. 11* .
- Darmawan, F. (2015). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemanfaatan E-Learning (Studi Kasus: E-Learning IF UNPAS). *Journal Speed – Sentra Penelitian Engineering dan Edukas* .
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). The Measurement of End-User Computing Satisfaction. *Journal IS Quarterly, Vol. 12, No. 2* .
- Erviza, E., & H. D. (2011). Evaluasi Pemanfaatan Sumber Daya Informasi Elektronik USU Repository pada Web Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Vol. 2, No. 2* .
- Ginting, M., & Suharyanto. (2012). *Panduan Pengolahan Bahan Pustaka Sumber Elektronik (e-resources)*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Haridasan, S., & K. M. (2009). Impact And Use Of E-Resources By Social Scientists In National Social Science Documentation Centre (NASSDOC). *The Electronic Library* .