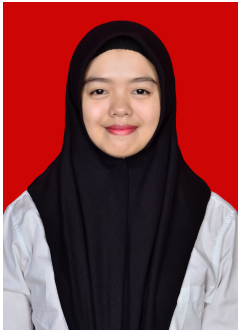




EVALUASI TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA SISTEM OPAC UMRI MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi



Oleh:

SINTHIA GUSFAH MITARI

11453201789



UIN SUSKA RIAU

UIN SUSKA RIAU

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA
SISTEM OPAC UMRI MENGGUNAKAN METODE *END USER*
*COMPUTING SATISFACTION***

TUGAS AKHIR

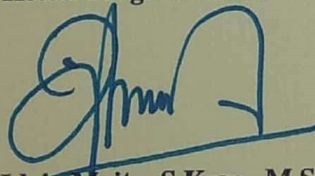
Oleh:

SINTHIA GUSFAH MITARI

11453201789

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 26 Desember 2019

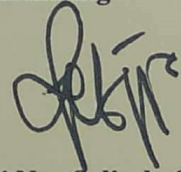
Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

Pembimbing



Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.

NIK. 130517092



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA
SISTEM OPAC UMRI MENGGUNAKAN METODE *END USER
COMPUTING SATISFACTION***

TUGAS AKHIR

Oleh:

SINTHIA GUSFAH MITARI

11453201789

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Pekanbaru, pada tanggal 29 November 2019

Pekanbaru, 29 November 2019
Mengesahkan,

Ketua Program Studi

Idria Ma'ita, S.Kom., M.Sc.
NIP. 197905132007102005



Dekan

Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.
NIP. 196606041992031004

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.

Anggota 1 : Inggih Permana, ST., M.Kom.

Anggota 2 : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan fakultas universitas. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

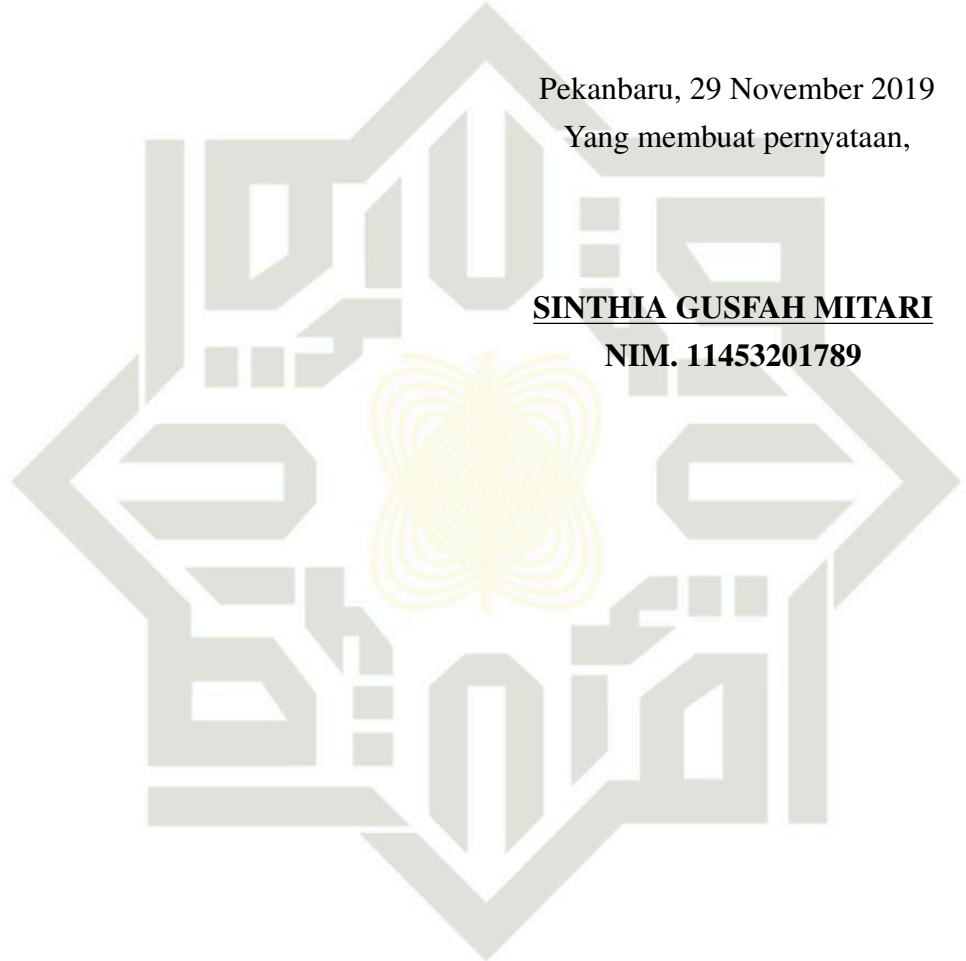
Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 29 November 2019

Yang membuat pernyataan,

SINTHIA GUSFAH MITARI

NIM. 11453201789



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Yang utama dari segalanya... Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayangmu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan”.

“Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW. Kupersembahkan karya ini kepada orang yang kukasihi dan kusayangi sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terimakasih yang tiada terhingga, ayah dan ibu tercinta...”

Kupersembahkan karya ini kepada ayah dan ibu yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas bertuliskan kata cinta dan persembahan.

Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan ayah bahagia karena ku sadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih baik. Untuk ayah dan ibu selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku selalu menasehatiku menjadi lebih baik, terimakasih untuk ayah dan ibu....

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin Puji syukur kehadiran Allah SWT, karena atas segala limpahan rahmat dan karunia-nya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “EVALUASI TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA (OPAC) MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)*” dengan Studi di UNIVERSITAS ABDURAB RIAU. Shalawat serta salam Penulis kirimkan untuk junjungan Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan “Allahummasolli‘ alamuhammad, wa’alaalimuhammad”. Laporan tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada program studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU).

Selama menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Terimakasih kepada kedua orangtua H.Syamsir agus, S.Pd dan Hj.Latifah, S.Pd yang telah mencurahkan semua kasih sayang, do’a dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga Ayah dan Ibu selalu diberikan kesehatan oleh Allah. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih dan do’a kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Eki Saputra, S.Kom, M.Kom., Sekretaris Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Febi Nur Salisah, S.Kom, M.Kom., Pembimbing Akademik sekaligus pembimbing tugas akhir, yang telah membimbing saya Hingga saat Ini.
6. Bapak Inggih Permana, ST, M.Kom., dosen penguji I (Satu) tugas akhir yang telah memberi masukan berupa kritik dan saran yang membangun sehingga mendekati kesempurnaan pada laporan tugas akhir ini.
7. Ibu Zarnelly, S.Kom., M.Sc., dosen penguji II (Dua) tugas akhir yang telah memberi masukan berupa kritik dan saran serta motivasi yang membangun



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga membuat penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Ibu Dian Mursyitah, ST., MT., pengampu Tugas Akhir Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Untuk Kekasih Ilham Wahyudi yang telah banyak membantu dan memberikan semangat dari awal hingga selesai.

Penulis menyadari dalam penulisan laporan ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk kesempurnaan laporan ini sehingga lebih baik dan bermanfaat bagi yang membutuhkannya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 26 Desember 2019

Penulis,

SINTHIA GUSEFAH MITARI

NIM. 11453201789

UIN SUSKA RIAU

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA SISTEM OPAC UMRI MENGGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*

SINTHIA GUSFAH MITARI
NIM: 11453201789

Tanggal Sidang: 29 November 2019

Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau sudah menerapkan sistem layanan terbuka (*Open Access*) yaitu *Online Public Access Catalogue* (OPAC) untuk dapat mempermudah mahasiswa menemukan koleksi buku yang diinginkan. OPAC sudah diterapkan di Universitas Muhammadiyah Riau sejak tahun 2009 dengan versi Stable14. Dalam masa penerapannya terdapat beberapa masalah dan keluhan mahasiswa terhadap sistem, yaitu tidak adanya sosialisasi tentang fungsi dan penggunaan OPAC, informasi buku yang ditampilkan tidak lengkap, terjadinya ketidaksamaan data pada sistem pencari OPAC dengan bukti yang ada pada rak buku, penggunaan OPAC pada *smartphone* masih belum *user friendly* karena ada menu yang tidak bisa di akses. Oleh karena itu dilakukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna OPAC di Universitas Muhammadiyah Riau. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 6 variabel dimana 5 variabel bebas yaitu, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), tampilan (*format*), ketepatan waktu (*timeliness*) dari metode EUCS, dan variabel terikatnya yaitu kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sampel yang digunakan sebanyak 98 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna OPAC sebesar 51,1% dapat dikategorikan puas. Variabel yang paling berpengaruh yaitu variabel isi dan tampilan, sedangkan yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah keakuratan, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu.

Kata Kunci: EUCS, Kepuasan Pengguna, OPAC, *Open Access*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

EVALUATION OF THE LEVEL OF SERVICE SATISFACTION OF OPAC UMRI USERS USING THE EUCS METHOD

SINTHIA GUSFAH MITARI
NIM: 11453201789

Date of Final Exam: November 29th 2019
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

Muhammadiyah University of Riau Library has implemented an open service system (Open Access), which is the Online Public Access Catalog (OPAC) to be able to facilitate students in finding the desired book collection. OPAC has been implemented at the Muhammadiyah University of Riau since 2009 with the Stable14 version. During the implementation period, there were several problems and complaints of students to the system, namely the lack of socialization about the function and use of OPAC, the information on the book displayed was incomplete, the occurrence of data inequality in the OPAC search system with evidence on the bookshelves, the use of OPAC on smartphones was still not user friendly because there is a menu that cannot be accessed. Therefore a study was conducted to measure the level of satisfaction of OPAC users at Muhammadiyah University, Riau. In this study the researchers used 6 variables in which 5 independent variables namely, content, accuracy, ease of use, format, timeliness of the EUCS method, and the dependent variable is satisfaction user (user satisfaction). The sample used was 98 respondents. The results of this study indicate that the OPAC user satisfaction level of 51.1% can be categorized as satisfied. The most influential variables are content and appearance variables, while those that do not affect user satisfaction are accuracy, ease of use and timeliness.

Keywords: *EUCS, User Satisfaction, OPAC, Open Access*

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
2 LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Evaluasi	6
2.2 Pengertian Kepuasan	6
2.3 Layanan Perpustakaan	7
2.4 Pengertian <i>On-Line Public Access Catalogue</i> (OPAC)	7
2.4.1 Tujuan dan Fungsi OPAC	8
2.4.2 Kelebihan dan Kekurangan OPAC	8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5	Universitas Muhammadiyah Riau	8
2.5.1	Sejarah Singkat Universitas Muhammadiyah Riau	8
2.5.2	Visi dan Misi Universitas Muhammadiyah Riau	9
2.5.3	Tujuan, Visi dan Misi Peprustakaan Muhammadiyah Riau	9
2.5.4	User Interface OPAC Universitas Muhammadiyah Riau	10
2.6	<i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	11
2.7	<i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i>	12
2.8	Uji Validitas dan Reliabilitas	13
2.9	Uji Asumsi Klasik	14
2.9.1	Uji Normalitas	14
2.9.2	Uji Autokorelasi	14
2.9.3	Uji Multikolinieritas	15
2.9.4	Uji Heteroskedastisitas	15
2.10	Analisis Regresi Linear Berganda	15
2.11	Hipotesis	15
2.12	Populasi dan Sampel	16
2.13	Menentukan Ukuran Sampel	21
3	METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1	Tahapan Pendahuluan	22
3.2	Tahapan Perencanaan	23
3.3	Tahap Pengumpulan Data	24
3.4	Tahap Pengolahan Data	25
3.5	Tahap Pembahasan dan Analisis Data	27
3.6	Tahap Dokumentasi Penelitian	27
4	ANALISIS DAN HASIL	28
4.1	Analisis OPAC Universitas Muhammadiyah	28
4.2	Alur Proses Bisnis	31
4.3	Identifikasi Masalah	32
4.4	Analisis Indikator <i>End User Computing Satisfaction</i>	34
4.5	Deskripsi Karakteristik Responden	35
4.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	41
4.6.1	Uji Validitas	41
4.6.2	Uji Reliabilitas	42
4.7	Hasil Pengolahan Kusioner Penelitian	44
4.7.1	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Content</i> (Isi)	44
4.7.2	Tanggapan Responden Variabel Accuracy (Keakuratan)	45

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.7.3	Tanggapan Responden Variabel Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	45
4.7.4	Tanggapan Responden Variabel Format (Tampilan)	46
4.7.5	Tanggapan Responden Variabel Timeliness (Ketepatan Waktu)	47
4.7.6	Tanggapan Responden Variabel Use of Satisfaction (Kepuasan Pengguna)	47
4.8	Deskripsi Pengolahan Angket	49
4.9	Uji Asumsi Klasik	54
4.9.1	Uji Normalitas	54
4.9.2	Uji Multikolinearitas	56
4.9.3	Uji Heteroskedastisitas	56
4.9.4	Uji Autokorelasi	57
4.10	Uji Regresi Linear Berganda	58
4.10.1	Uji Koefisien Determinasi	59
4.11	Uji Hipotesis	60
4.11.1	Uji Parsial T	60
4.11.2	Uji Simultan F	63
4.12	Pembahasan	65
4.12.1	Hasil Uji Validitas	65
4.12.2	Hasil Uji Reliabilitas	65
4.12.3	Hasil Analisis Deskripsi Responden	65
4.12.4	Hasil Uji Normalitas	66
4.12.5	Hasil Uji Multikolinieritas	66
4.12.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
4.12.7	Hasil Uji Autokorelasi	67
4.12.8	Hasil Uji T	67
4.12.9	Hasil Uji F	68
4.13	Pengaruh OPAC Terhadap Kepuasan Pengguna	68
4.14	Evaluasi Tingkat Kepuasan OPAC	69
4.15	Rekomendasi	69
5	PENUTUP	72
5.1	Kesimpulan	72
5.2	Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

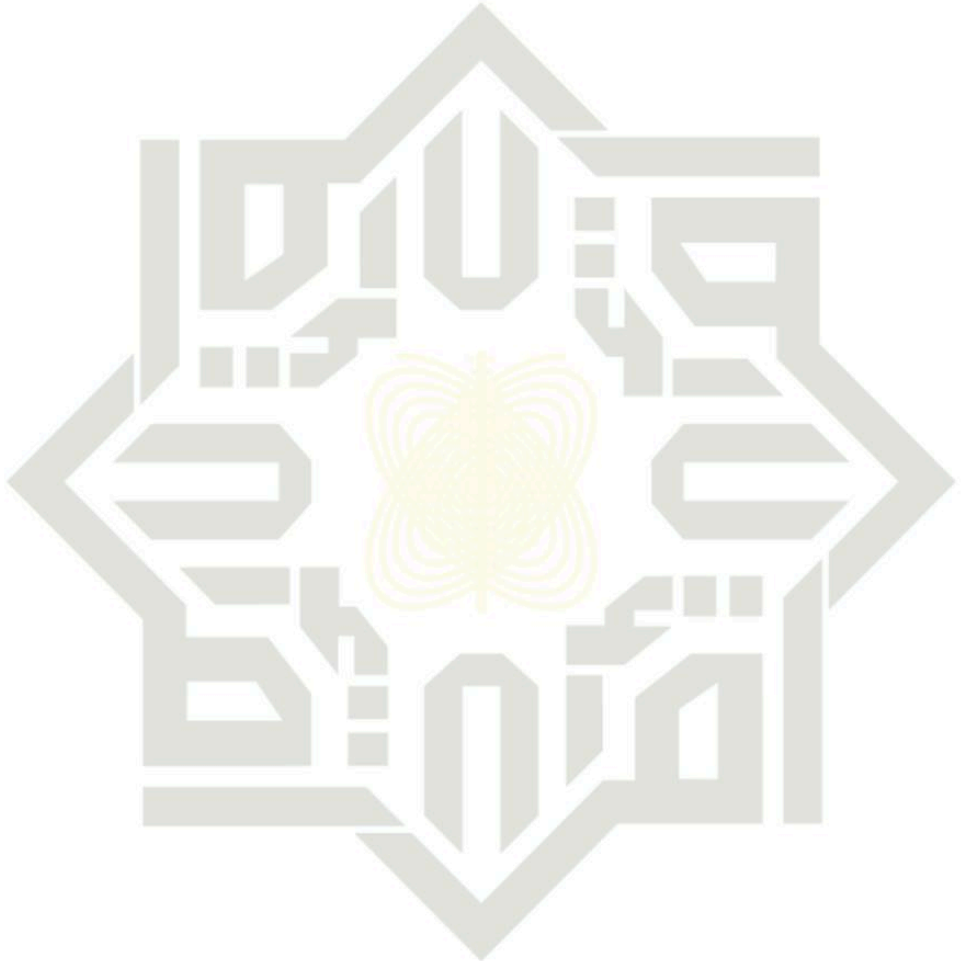
A - 1

LAMPIRAN B KUISIONER PENELITIAN

B - 1

LAMPIRAN C DATA KUISIONER

C - 1



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR GAMBAR

2.1	Halaman utama OPAC Universitas Muhammadiyah Riau	10
2.2	Halaman Pencarian OPAC Universitas Muhammadiyah Riau	11
2.3	Model <i>End User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	11
2.4	Rumus <i>Durbin Watson</i>	14
3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	22
4.1	Tampilan Halaman Awal	28
4.2	Halaman Pencarian	29
4.3	Halaman Info Perpustakaan	29
4.4	Halaman Area Anggota	30
4.5	Halaman Pustakawan	30
4.6	Halaman Bantuan Pencarian	31
4.7	Alur Proses Bisnis Peminjaman Buku	31
4.8	<i>Flowchart</i> alur proses bisnis pengembalian buku	32
4.9	Deskripsi Karakteristik Responden Mahasiswa	36
4.10	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.11	Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.12	Responden Berdasarkan Jurusan	38
4.13	Grafik Responden Berdasarkan Jurusan	39
4.14	Responden Berdasarkan Fakultas	39
4.15	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	40
4.16	Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	40
4.17	Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	41
4.18	Histogram Uji Normalitas	54
4.19	Uji Normalitas P-Plot	55
4.20	Uji Normalitas <i>One-Sample Kolomogrov-Smirnov</i>	55
4.21	Hasil Uji Multikolinieritas	56
4.22	Uji Heteroskedastisitas	57
4.23	Hasil Uji <i>Durbin Watson</i>	57
4.24	Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.25	Statistik Uji Determinasi	60
4.26	Statistik Uji T	60
4.27	Hasil Statistik Uji F	64

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

2.1	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	13
4.1	Identifikasi Masalah	33
4.2	Analisis Indikator <i>End User Computing Satisfaction</i>	34
4.3	Analisis Indikator <i>End User Computing Satisfaction</i>	36
4.4	Hasil Uji Validitas	41
4.6	Hasil Pernyataan Variabel isi (<i>content</i>)	44
4.7	Hasil Pernyataan Variabel Keakuratan (<i>Accuracy</i>)	45
4.8	Hasil Pernyataan Tampilan (<i>ease of use</i>)	45
4.9	Hasil Pernyataan Tampilan (<i>format</i>)	46
4.10	Hasil Pernyataan Variabel ketepatan waktu (<i>Timeliness</i>)	47
4.11	Hasil Pernyataan Variabel Kepuasan Pengguna (<i>Use of Satisfaction</i>)	48
4.12	Hasil Data Kuesioner berdasarkan Variabel	49
4.13	Hasil Data Kuesioner berdasarkan Variabel	65
4.14	Hasil Data Kuesioner berdasarkan Variabel	70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

AKPER	:	Akademi Perawatan
AKPM	:	Akademi Keuangan dan Perbankan Muhammadiyah
ATOM	:	Akademi Teknologi Otomotif
DW	:	<i>Durbin Watson</i>
EUCS	:	<i>End-User Computing Satisfaction</i>
IKP	:	Indeks Kepuasan Pengguna
IPA	:	<i>Importance Performance Analysis</i>
OPAC	:	<i>Online Public Access Catalogue</i>
SPSS	:	Statistikal Package for the Social Sciens
UMRI	:	Universitas Muhammadiyah Riau
VIF	:	<i>Variance Inflation Factor</i>



UIN SUSKA RIAU



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi sistem informasi serta meluasnya perkembangan infrastruktur informasi global telah mengubah pola dan cara beraktifitas pada instansi. Fakta semakin meningkatnya ketergantungan instansi kepada sistem informasi untuk mencapai tujuan strategi dan kebutuhan instansi menjadi pendorong utama pentingnya sistem informasi tersebut. Ketergantungan itu menyebabkan tumbuhnya kebutuhan akan layanan sistem informasi berkualitas tinggi yang mengikuti kebutuhan instansi dan *user* yang sesuai dengan perkembangannya. Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam suatu instansi, digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan. Sehubungan dengan hal itu, informasi haruslah berkualitas.

Perpustakaan merupakan sebuah ruang, dan ruangan tersebut adalah bagian dari sebuah gedung dimana terdapat rak-rak yang berguna sebagai tempat untuk menyimpan buku-buku yang kemudian disusun sesuai dengan tata urutan yang benar (Sulistyo, 1993). Perpustakaan tidak hanya menyediakan koleksi bahan cetak saja, namun juga menyediakan koleksi-koleksi digital. Dengan demikian maka diperlukannya sebuah katalog untuk dapat mempermudah penemuan kembali koleksi yang diinginkan. Katalog sendiri merupakan daftar dari koleksi yang terdapat dalam perpustakaan. Katalog berfungsi untuk membantu pengguna atau *user* dalam melakukan temu kembali informasi berdasarkan pengarang, judul, maupun subjek.

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau (UMRI) saat ini memiliki layanan terbuka (*Open Access*), artinya disini setiap pemustaka dapat mengakses secara langsung koleksi perpustakaan. Sistem ini bertujuan untuk memudahkan dan memberikan keleluasaan kepada pemustaka untuk melakukan *browsing* (pencarian informasi) secara efektif dan efisien. Menurut Hasugian (2001) menyatakan bahwa *Online Public Access Catalogue* (OPAC) adalah sistem katalog yang dapat diakses secara umum, dan dapat dipakai pengguna untuk menelusur pangkalan data katalog, untuk memastikan apakah perpustakaan menyimpan karya tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang lokasinya, dan jika sistem katalog dihubungkan dengan sistem sirkulasi, maka pengguna dapat mengetahui apakah bahan pustaka yang dicari tersedia di perpustakaan atau sedang dipinjam. OPAC yang berisikan cantuman bibliografi dari koleksi satu atau beberapa perpustakaan, disimpan pada *magnetic disk* atau media rekam lainnya, dan dibuat secara *online* kepada pengguna (Corbin,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1985).

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan mahasiswa yang menggunakan layanan OPAC pada perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau, maka dihasilkan beberapa masalah yang ada, seperti: dari segi isi (*content*), pengguna merasa kurang puas dengan informasi OPAC dikarenakan informasi yang ada pada OPAC belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi referensi apa yang diinginkan pengguna. Kemudian sistem OPAC belum memiliki *keyword* yang spesifik pada pencarian buku sehingga pengguna kesulitan mencari buku yang diinginkan. Dari segi keakuratan (*accuracy*), pengguna sering kali kesulitan karena ketidaksamaan data pada sistem pencari OPAC dengan bukti yang ada pada rak buku. Maka dari itu tingkat keakuratan data pada OPAC perlu selalu di *update*, karena adanya kesalahan pada status ketersediaan buku yang ditampilkan. Dari segi bentuk (*format*), OPAC perlu diperbaiki karena tampilan pada OPAC belum *user friendly*. Kemudian saat pengguna mengakses OPAC melalui *smartphone* masih ada fitur yang tidak berfungsi. Dari segi kemudahan (*ease of use*), tidak semua pengunjung pustaka mengetahui fungsi OPAC secara rinci, tentunya membuat pengunjung perpustakaan terkadang langsung mencari ke rak buku yang tersedia atau bertanya kepada admin pustaka dikarenakan belum adanya pengenalan pustaka dan sosialisasi tentang penggunaan OPAC. Dari segi ketepatan waktu (*timeliness*), pada OPAC admin saat menginput data buku baru, *loading* masih lama dan terkadang mengalami kegagalan *input* sehingga admin harus mengulangi penginputan buku kembali. Kemudian banyak konten dan sub menu pada OPAC yang sudah terlalu lama tidak di *update* sehingga hanya sebagai pajangan tampilan informasi saja.

Berdasarkan beberapa permasalahan diatas, penulis tertarik untuk mengevaluasi tingkat kepuasan layanan pengguna OPAC. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor keberhasilan pada pengembangan dan penerapan sistem. Proses penggunaan terhadap kualitas layanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu layanan. Untuk mengatasi hal tersebut pihak Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau harus mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan layanan pengguna OPAC dan apa yang diinginkan oleh pengguna sistem tersebut.

Banyak model kepuasan yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan. Salah satu model kepuasan yang digunakan untuk mengukur kepuasan adalah *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Model ini mengukur kepuasan dengan membandingkan antara Kenyataan dengan Harapan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Model EUCS ini menekankan pada kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat da-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ri lima buah *perspektif*/dimensi yakni, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) (Doll dan Torkzadeh, 1988). Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi maka akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (DeLone dan McLean, 1992).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arifah (2014), dalam jurnal yang berjudul Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Online Public Access Catalog* (OPAC) pada Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta. Subjek penelitian ini ialah mahasiswa yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan dan objek penelitian ini adalah aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) dipadukan dengan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) didasarkan pada indikator-indikator dari lima dimensi *End User Computing Satisfaction* yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Hasil penelitian menunjukkan pengguna OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta cukup puas dengan hasil perhitungan IKP 78,01%. Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan pada pengelola OPAC sebagai bahan acuan untuk meningkatkan kinerja OPAC (Arifah, 2014). Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan dengan jelas di atas, maka judul yang diambil oleh peneliti dalam tugas akhir ini yaitu: **Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan OPAC Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan sebelumnya, maka dapat di rumuskan masalah yang akan di teliti yaitu, Bagaimana Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Layanan *User On-Line Public Access Catalogue* (OPAC) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau.

1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan suatu penelitian diperlukan batasan-batasan agar tidak menyimpang dari apa yang telah direncanakan, sehingga tujuan yang sebenarnya dapat dicapai. Adapun batasan dalam laporan penelitian ini yaitu:

1. Metode dalam penelitian ini yaitu *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang di lihat dari lima prespektif yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

waktu (*timeliness*).

2. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner dan wawancara.
3. Evaluasi tingkat kepuasan layanan *user* OPAC Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau yang di teliti bersumber dari data mahasiswa aktif tahun 2015/2016/2017/2018 responden.
4. Penghitungan data menggunakan Aplikasi perhitungan SPSS *Statistics* 21.0.

1.4 Tujuan

Adapun tujuan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna OPAC di lihat dari lima prespektif yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) atau dengan metode yang dikenal dengan sebutan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Untuk mengetahui variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap OPAC.
3. Memberikan rekomendasi yang berfungsi untuk mengevaluasi sistem yang akan dilakukan selanjutnya di masa yang akan mendatang.

1.5 Manfaat

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Sebagai bahan evaluasi atas kinerja dan program pengembangan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau sesuai dengan tuntutan perkembangan zaman dan teknologi informasi yang berkembang pada saat ini.
2. Menambah pengetahuan penelitian di bidang kajian perpustakaan perguruan tinggi sebagai bahan masukan untuk pembinaan dan peningkatan mutu perpustakaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari beberapa bab yaitu:

BAB 1. PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang deskripsi umum dari tugas akhir yang meliputi: (1) latar belakang masalah; (2) rumusan masalah; (3) batasan masalah, (4) tujuan; (5) manfaat; dan (6) sistematika penulisan.

BAB 2. LANDASAN TEORI



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bab ini membahas uraian mengenai teori-teori penunjang yang berhubungan dengan tugas akhir ini berasal dari jurnal maupun buku yang digunakan sebagai landasan teori dalam pembuatan laporan tugas akhir ini, seperti: (1) evaluasi; (2) layanan perpustakaan; (3) pengertian *On-Line Public Access Catalogue* (OPAC); (4) Universitas Muhammadiyah Riau; (5) *End-User Computing Satisfaction* (EUC-S); dan (6) *Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang metodologi penelitian yang di gunakan dalam penyusunan tugas akhir ini yang terdiri dari: (1) tahapan pendahuluan; (2) tahapan perencanaan; (3) tahap pengumpulan data; (4) tahap pengolahan data; (5) tahap pembahasan dan analisis data; dan (6) tahap dokumentasi penelitian.

BAB 4. ANALISIS DAN HASIL

Bab ini berisikan penjelasan mengenai hasil penelitian dan bahasan yang dilakukan seperti: (1) analisis opac; (2) alur proses bisnis; (3) identifikasi masalah; (4) analisis indikator *end user computing satisfaction*; (5) uji validitas dan uji reliabilitas (6) uji asumsi klasik; (7) uji regresi linear berganda; dan (8) uji hipotesis.

BAB 5. PENUTUP

Bab ini berisikan tentang: (1) kesimpulan dari tugas akhir yang dibuat; dan (2) saran-saran penulis kepada pembaca, agar hasil penelitian ini dapat dikembangkan lagi untuk kedepannya.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Evaluasi

Menurut Purwanto (2009), secara garis besar dapat dikatakan bahwa evaluasi adalah pemberian nilai terhadap kualitas sesuatu, selain itu juga dapat dipandang sebagai proses merencanakan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan. Menurut Sudijono (1996), evaluasi juga dapat dipandang sebagai interpretasi atau penafsiran yang bersumber pada data kuantitatif, sedang data kuantitatif merupakan hasil dari pengukuran.

Mengutip definisi tentang evaluasi dari beberapa para ahli dunia, seperti menurut Stufflebeam D.L (1971) mendefinisikan evaluasi sebagai “*The process of delineating, obtaining, and providing useful information for judging decision alternatives*”, artinya dalam evaluasi ada beberapa unsur yaitu sebuah proses, perolehan, penggambaran, penyediaan informasi yang berguna dan alternatif keputusan. Dari pengertian-pengertian para ahli yang saling melengkapi tersebut, maka penulis dapat merangkum semuanya, sehingga definisi dari evaluasi tersebut ialah: “Suatu proses yang sistematis dalam memeriksa, menentukan, membuat keputusan atau menyediakan informasi terhadap program yang telah dilakukan dan sejauh mana sebuah program tercapai serta melakukan upaya peningkatan kesempatan demi keberhasilan program tersebut”.

2.2 Pengertian Kepuasan

Menurut Tjiptono (2005), kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa di artikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat suatu memadai. mendeskripsikan kepuasan sebagai “*The good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happens does happen*”; *the act of fulfilling a need desire*”; and *acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc.* Sekilas definisi-definisi ini kelihatan sederhana, namun begitu di kaitkan dengan konteks manajemen dan perilaku konsumen, istilah ini menjadi begitu kompleks. Bahkan, menurut Arifah (2014), dalam bukunya berjudul “*Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*” menyatakan bahwa semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi begitu diminta mendefinisikannya, kelihatannya tak seorangpun tahu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3 Layanan Perpustakaan

Dalam undang-undang Republik Indonesia No 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan: BAB V Layanan Perpustakaan Pasal 14 berisi 7 penjelasan tentang layanan perpustakaan di antaranya yaitu: (1) layanan perpustakaan di lakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka; (2) setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan; (3) setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi; (4) layanan perpustakaan sebagaimana di maksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka; (5) layanan perpustakaan di selenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka; (6) layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan; layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana di maksud pada ayat (6) di laksanakan melalui jejaring telematika.

2.4 Pengertian *On-Line Public Access Catalogue* (OPAC)

Mengutip defenisi tentang *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dari beberapa para ahli dunia, seperti menurut Corbin (1985), menyebutnya dengan *online public catalogue*, yaitu suatu katalog yang berisikan cantuman bibliografi dari koleksi satu atau beberapa perpustakaan, di simpan pada *magnetic disk* atau media rekam lainnya, dan di buat tersedia secara *online* kepada pengguna. Katalog itu dapat di telusur secara *online* melalui titik akses yang di tentukan. Pendapat ini menekankan pengertian OPAC dari segi penyimpanan dan penelusuran secara *online*.

Menurut Hasugian (2009), menyatakan bahwa *Online Public Access Catalogue* (OPAC) adalah sistem katalog terpasang yang dapat diakses secara umum, dan dapat dipakai pengguna untuk menelusuri pangkalan data katalog, untuk memastikan apakah perpustakaan menyimpan karya tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang lokasinya, dan jika sistem katalog dihubungkan dengan sistem sirkulasi, maka pengguna dapat mengetahui apakah bahan pustaka yang sedang di cari sedang tersedia di perpustakaan atau sedang di pinjam. Pendapat ini menunjukkan fungsi dari OPAC sebagai sarana temu balik informasi yang dapat di integrasikan dengan sistem sirkulasi. Selain sebagai alat bantu penelusuran, OPAC dapat juga di gunakan sebagai sarana untuk memeriksa status suatu bahan pustaka. Melalui OPAC, pengguna di mungkinkan juga dapat mengetahui lokasi atau tempat penyimpanannya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.1 Tujuan dan Fungsi OPAC

Menurut Kusmayadi (2006), ada lima tujuan dan fungsi peralihan katalog manual ke bentuk *online* yaitu: (1) pengguna dapat mengakses secara langsung ke dalam pangkalan data yang di miliki perpustakaan; (2) mengurangi beban biaya dan waktu yang di perlukan dan yang harus di keluarkan oleh pengguna dalam mencari informasi; (3) mengurangi beban pekerjaan dalam pengelolaan pangkalan data sehingga dapat meningkatkan efisiensi tenaga kerja; (4) mempercepat pencarian informasi; dan (5) dapat melayani kebutuhan informasi masyarakat dalam jangkauan luas.

Dari pendapat di atas dapat di simpulkan bahwa tujuan penyediaan OPAC di perpustakaan adalah untuk memberi kepuasan kepada pengguna dan staff perpustakaan dan mempercepat pencarian informasi yang tersedia di perpustakaan. OPAC di fungsikan untuk membantu pengguna di dalam sistem temu balik informasi di suatu perpustakaan. Selain sebagai sistem temu balik informasi OPAC juga berfungsi sebagai sarana untuk mengetahui status suatu buku.

2.4.2 Kelebihan dan Kekurangan OPAC

Menurut Arifah (2014), OPAC memiliki empat keuntungan yaitu: (1) penelusuran informasi dapat dilakukan dengan cepat dan tepat; (2) penelusuran dapat di lakukan di mana saja tidak harus datang ke perpustakaan dengan catatan sudah *online* ke *internet*; (3) menghemat waktu dan tenaga; dan (4) pengguna mendapatkan peluang lebih banyak dalam menelusur bahan perpustakaan.

Dari berbagai keuntungan di atas OPAC juga memiliki kekurangan. Sebagaimana Menurut Arifah (2014), OPAC memiliki tiga kekurangan yaitu: (1) belum semua bahan perpustakaan masuk ke data komputer sehingga pengguna mengalami kesulitan dalam melakukan penelusuran; (2) tergantung aliran listrik, bila listrik mati maka kegiatan penelusuran bahan perpustakaan akan terganggu; dan (3) selain pendapat di atas yang menjadi kekurangan dari OPAC adalah kurangnya ketersediaan komputer terminal OPAC untuk menelusuri informasi yang dimiliki perpustakaan.

2.5 Universitas Muhammadiyah Riau

2.5.1 Sejarah Singkat Universitas Muhammadiyah Riau

Muhammadiyah sebagai pilar bangsa yang mempunyai komitmen untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan UUD 1945 yang diridhai Allah SWT, sejak awal telah menjadikan pendidikan sebagai ujung tombak pembangunan bangsa. Kiprah Muhammadiyah dalam dunia pendidikan secara nasional telah dibuktikan dengan berdirinya lembaga-lembaga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pendidikan mulai dari pendidikan pra-sekolah hingga perguruan tinggi. Dengan komitmen dan kesadaran yang mendalam ini, maka pada tanggal 23 Juli 1993, Persyarikatan Muhammadiyah Wilayah Riau mendirikan Akademi Teknologi Otomotif (ATOM) yang selanjutnya pada tanggal 17 Juli 1994 didirikan pula Akademi Perawatan (AKPER) Muhammadiyah dan pada tanggal 5 November 1998 berdiri Akademi Keuangan dan perbankan Muhammadiyah (AKPM) yang berkedudukan di jalan KH. Ahmad Dahlan No. 88 Sukajadi, Pekanbaru. Dari ketiga akademi tersebut, peningkatannya terus diupayakan oleh Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Riau agar dapat menjadi sebuah universitas dengan harapan dapat meningkatkan amal usaha pendidikannya sebagai salah satu pilar dakwah amar ma'ruf nahi mungkar melalui penyelenggaraan pendidikan, khususnya di Provinsi Riau. Tepat pada tanggal 5 Juni 2008, cita-cita Pimpinan Wilayah Muhammadiyah Riau untuk mendirikan Universitas Muhammadiyah Riau (UMRI) akhirnya terwujud berdasarkan SK Mendiknas RI No. 94/D/O/2008 yang merupakan universitas Muhammadiyah ke-39 di Indonesia. Sejak awal berdirinya, UMRI memiliki 5 fakultas yaitu: Fakultas Teknik, Fakultas Ekonomi, Fakultas Matematika Ilmu Pengatahuan Alam dan Kesehatan, Fakultas Ilmu Komputer, Fakultas Ilmu Komunikasi.

2.5.2 Visi dan Misi Universitas Muhammadiyah Riau

Visi dari Universitas Muhammadiyah Riau adalah: “Menjadikan Universitas Muhammadiyah Riau sebagai lembaga pendidikan tinggi yang bermarwah dan bermartabat dalam menghasilkan sumber daya manusia yang menguasai IPTEKS dengan landasan IMTAQ tahun 2030”.

Misi dari Universitas Muhammadiyah Riau adalah: “Mewujudkan keunggulan bidang pendidikan, pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat dan Al-Islam Kemuhammadiyahan. Menyelenggarakan pendidikan, pengajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat yang dilandasi etika, nilai dan moral Islami. Menciptakan iklim kondusif untuk tumbuh dan berkembangnya budaya mutu, pengembangan IPTEK dan *implementasi* iman dan taqwa”.

2.5.3 Tujuan, Visi dan Misi Peprustakaan Muhammadiyah Riau

1. Tujuan Perpustakaan:
 - (a) Menyediakan dan mengupayakan ketersediaan akses informasi yang mendukung proses belajar-mengajar, dan pengabdian masyarakat dengan memanfaatkan kemampuan teknologi informasi.
 - (b) Mendokumentasikan dan menyebarluaskan hasil sivitas akademika dengan memanfaatkan kemampuan teknologi informasi.

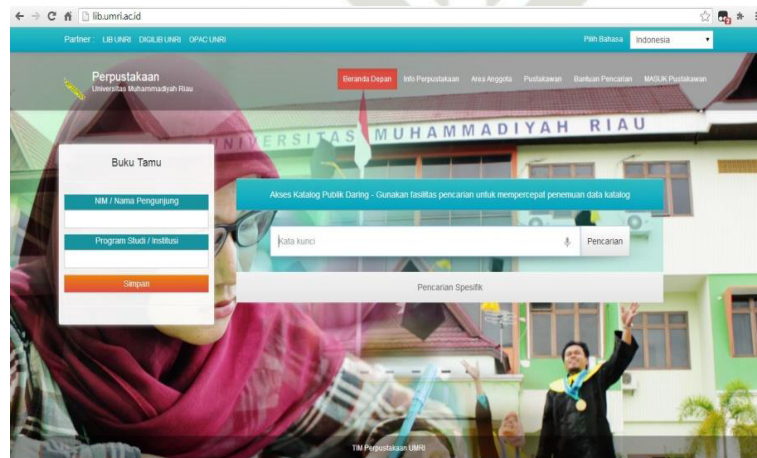
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (c) Mengupayakan terwujudnya jaringan informasi di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi muhammadiyah atau perpustakaan lain di tingkat nasional dan internasional.
 - (d) Mendokumentasikan dan menyebarkan informasi tentang perkembangan islam, dengan memanfaatkan kemampuan teknologi informasi.
2. Visi Perpustakaan:
Mewujudkan perpustakaan yang mampu dan menyebarkan informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi guna mendukung pelaksanaan pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat serta pengembangan ilmu dan nilai-nilai keislaman.
 3. Misi Perpustakaan:
 - (a) Meningkatkan kemampuan mengelola dan menyebarkan informasi guna mendukung kebutuhan informasi bagi sivitas akademika di Universitas Muhammadiyah Riau.
 - (b) Meningkatkan kemampuan mengelola dan menyebarkan informasi atas kekayaan ilmiah yang dimiliki oleh Universitas Muhammadiyah Riau.
 - (c) Menunjang sistem jaringan informasi baik di antara peprustakaan perguruan tinggi atau perpustakaan lain di tingkat nasional dan internasional.
 - (d) Mengelola dan menyebarkan informasi tentang perkembangan Islam di Pekanbaru dan sekitarnya.

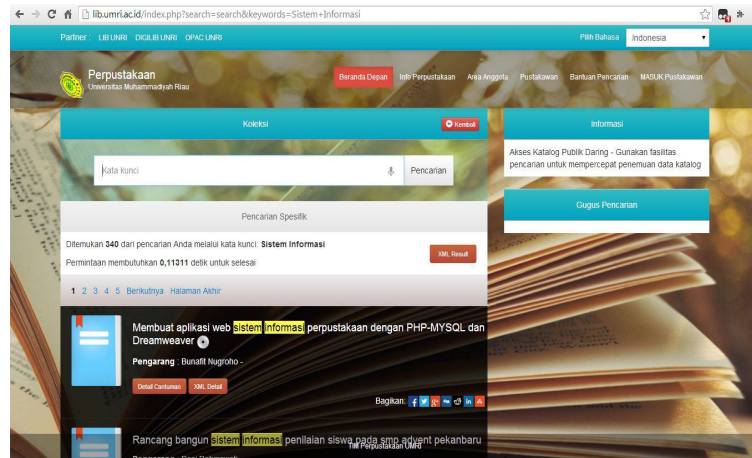
2.5.4 User Interface OPAC Universitas Muhammadiyah Riau

1. Halaman utama OPAC dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2.1. Halaman utama OPAC Universitas Muhammadiyah Riau

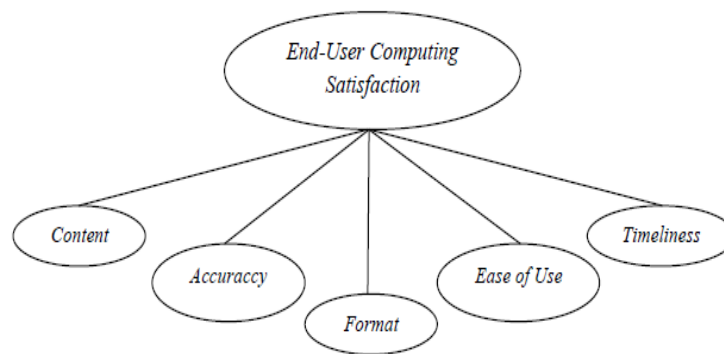
2. Halaman Pencarian OPAC dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2. Halaman Pencarian OPAC Universitas Muhammadiyah Riau

2.6 End-User Computing Satisfaction (EUCS)

Menurut Sutanto Y (2014), *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. Definisi *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Evaluasi dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Seperti bisa di lihat pada Gambar 2.3 di bawah ini:



Gambar 2.3. Model End User Computing Satisfaction (EUCS)

Berikut adalah penjelasan dari tiap dimensi yang diukur dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* menurut Doll & Torkzadeh:

1. Dimensi *Content*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimensi *content* mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.

2. Dimensi *Accuracy*

Dimensi *accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

3. Dimensi *Format*

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem. *Format* dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektivitas dari pengguna.

4. Dimensi *Ease of Use*

Dimensi *ease of use* mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data dan informasi yang di butuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat di kategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau *input* yang di lakukan oleh pengguna akan langsung di proses dan *output* akan di tampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

2.7 *Statistical Product and Service Solution (SPSS)*

Menurut Wahyono (2009), SPSS merupakan satu program aplikasi statistik yang paling banyak dipakai oleh pengguna komputer. SPSS memiliki kemampuan analisis statistik cukup tinggi, memiliki *interface* pada lingkungan grafis de-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ngan cara pengoperasian yang cukup sederhana sehingga mudah untuk pemakainya. Fitur-fitur yang terdapat pada SPSS yaitu:

1. Data Editor, yaitu jendela untuk pengolahan data yang dirancang dengan *spreadsheet* untuk memudahkan dalam mendefinisikan, memasukkan, mengedit dan menampilkan data.
2. *Viewer*, yaitu fitur yang membuat pengguna mudah untuk melihat hasil pemrosesan.
3. *Database Wizard*, fitur yang menyebabkan pemakai program bisa mendapatkan kembali informasi dari sebuah *database* menggunakan fasilitas tersebut.
4. Fitur Kemudahan Transformasi Data, fitur yang berfungsi untuk membantu pemakai memperoleh data yang akan di analisis.

2.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Juliansyah (2011), Uji validitas/kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur, validitas ini menyangkut akurasi instrument. Untuk mengetahui apakah kuisisioner yang disusun tersebut valid, maka perlu dengan uji korelasi antar skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Kriteria dalam pengujian hipotesis validitas dalam penelitian adalah:

1. Kuesioner dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Kuesioner dinyatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan kemantapan/konsistensi hasil pengukuran. Suatu alat pengukuran dikatakan mantap atau konsisten, apabila untuk mengukur sesuatu berulang kali, alat pengukur itu menunjukkan hasil yang sama dalam kondisi yang sama. Butir pernyataan dikatakan *reliable* atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten.

Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *Cronbach Alpha*. Jika skala dikelompokkan kedalam kelas dengan *range* yang sama, maka kemantapan dapat dilihat dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Nilai *Cronbach Alpha*

<i>Alpha Cronbach's</i>	Tingkat Reliabilitas
0.0 s.d 0.20	Kurang Reliabel
> 0.21 s.d 0.40	Agak Reliabel

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<i>Alpha Cronbach's</i>	Tingkat Reliabilitas
> 0.40 s.d 0.60	Cukup Reliabel
> 0.60 s.d 0.80	Reliabel
> 0.80 s.d 1.00	Sangat Reliabel

2.9 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik merupakan salah satu yang dibutuhkan dalam analisis. Berikut tahapan-tahapan yang dilakukan dalam Uji Asumsi Klasik:

2.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah didalam sebuah model regresi antar variabel bebas dan terikatnya terdistribusi dengan normal atau tidak. Model yang baik memiliki distribusi data yang normal ataupun mendekati normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji Normal P-Plot, uji *Chi Square*, *Skewness* dan uji *Kolmogorov Smirnov*. Uji normalitas yang paling sering digunakan adalah Uji Normal P-Plot. Prinsip pada normal P-Plot adalah titik-titik data menyebar searah garis diagonal grafik. Menurut Arifah (2014) dasar pengambilan keputusan:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2.9.2 Uji Autokorelasi

Nilai *Durbin Watson* adalah nilai yang harus dilihat pada data autokorelasi. Data dikatakan tidak terjadi autokorelasi jika nilai *Durbin Watson* (DW) nya antara 1,55 – 2,46. Pengujian ini dilakukan menggunakan tabel *Durbin Watson*, dasar pengambilan keputusannya dapat dilihat pada Gambar 2.4.

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=N} (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=2}^{t=N} e_t^2}$$

Gambar 2.4. Rumus *Durbin Watson*

Dimana e_t adalah kesalahan gangguan sampel satu periode sebelumnya Ke-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentukan:

1. Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi
2. Angka D-W antara -2 sampai 2 berarti tidak ada autokorelasi
3. Angka D-W diatas 2 berarti ada autokorelasi

2.9.3 Uji Multikolinieritas

Tujuan pengujian ini adalah untuk membuktikan apakah pada model ditemukan korelasi antara variabel independen dan dependen dengan melihat nilai pada *Variance Inflation Factor* (VIF) yang ada pada tabel. Suatu data dikatakan terjadi multikolinieritas apabila nilai VIF lebih kecil dari 0,1 atau nilai VIF nya lebih besar dari 10.

2.9.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan mengamati titik-titik data pada pola grafik *scatterplot*. Pola yang baik, yang menandakan tidak terjadinya heteroskedastisitas adalah jika titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 dan tidak membentuk pola tertentu. Namun, jika titik-titik data hanya berada disatu sisi dan membentuk pola bergelombang lalu menyempit itu menandakan telah terjadinya heteroskedastisitas.

2.10 Analisis Regresi Linear Berganda

Kegunaan analisis regresi linear berganda adalah sebagai alat untuk meramalkan nilai pengaruh variabel terikat (Y) apabila variabel bebasnya (X) dua atau lebih dan juga untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional atau kausal antara dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Persamaan estimasi regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana Y adalah variable terikat (Kepuasan Pengguna), X1 dan X2 adalah variabel bebas, a adalah Konstanta atau parameter, dan b1-2 adalah nilai koefisien regresi.

2.11 Hipotesis

Hipotesis memegang peranan penting sebagai petunjuk penelitian yang akan dilakukan. Hipotesis adalah pernyataan mengenai sesuatu yang akan dibuktikan kebenarannya melalui penelitian. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, biasanya rumusan masalah disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta sebenarnya yang ada di lapangan yang diperoleh melalui pengumpulan data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.12 Populasi dan Sampel

Marlindawati (2016) menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Natri (2014) sampel adalah bagian dari populasi (elemen) yang memenuhi syarat untuk dijadikan sebagai obyek penelitian. Populasi dapat dibedakan menjadi 2 antara lain:

1. Populasi tak terhingga, yaitu populasi dimana objeknya tak terhingga atau tidak dihitung jumlahnya.
2. Populasi terhingga, yaitu suatu populasi yang terhingga objeknya atau dapat dihitung jumlahnya.

1. Pengambilan Sampel

Pemilihan teknik pengambilan sampel merupakan upaya penelitian untuk mendapat sampel yang representatif (mewakili), yang dapat menggambarkan populasinya. Teknik pengambilan sampel tersebut dibagi atas 2 kelompok besar, yaitu:

(a) *Probability Sampling (Random Sample)*

Pengambilan sampel dengan cara ini dilakukan secara *random* atau acak. Periset pemasaran perlu mengetahui teknik-teknik dimana dia dapat memilih suatu sampel untuk setiap unit dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih. Jika setiap unit dalam populasi diberi suatu angka yang berbeda, suatu roda seimbang yang sempurna dengan angka-angka terhadapnya paralel dengan angka-angka dari populasi dapat dibangun dan hasil pemutaran (pilihannya) dicatat. Jika roda berputar sebanyak item dalam sampel, setiap item dalam populasi yang akan diikuti dalam sampel akan diidentifikasi. *Probability sampling* dapat digolongkan menjadi *simple random sampling*, *systematic random sampling*, *stratified sampling*, dan *cluster sampling*.

(b) *Simple random sampling*

Dalam *simple random sampling*, masing-masing elemen populasi mempunyai kemungkinan pemilihan yang sama. selanjutnya setiap kemungkinan sampel dari ukuran tertentu ini mempunyai kemungkinan yang sama untuk dipilih. Hal ini berarti setiap elemen dipilih dengan bebas dari setiap elemen lainnya. Sampelnya diperoleh dengan prosedur random dari kerangka sampling. Metode ini hampir sama dengan sistem lotre, yang nama-namanya ditempatkan dala suatu wadah, dan wadah tersebut dikocok-kocok. Nama dari pemenangnya diambil de-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ngan cara yang tidak mengandung bias.

Untuk melakukan *simple random sampling*, peneliti dapat membuat kerangka *sampling* yang mana masing-masing elemennya dikelompokkan dalam nomor pengidentifikasian yang unik. Sebagai contoh, kita memiliki 500 elemen populasi, sedangkan yang akan dipilih adalah sebanyak 50, maka setiap elemen mempunyai peluang 0,1 untuk dipilih.

(c) *Systematic sampling*

Dalam *systematic sampling*, sampel dipilih dengan cara menyeleksi poin-poin *random* awal dan kemudian mengambil beberapa nomor tertentu untuk mendapatkan kerangka *sampling*. *Interval sampling* (i) ditentukan dengan cara membagi ukuran populasi (N) dengan ukuran sampel (n) dan meletakkan disekitar bilangan-bilangan bulat yang terdekat. Sebagai contoh, ada 1000 orang anggota populasi. Masing-masing diberi nomor dalam daftar. Jika akan diambil 100 dari 1000 orang tersebut, dengan kata lain diambil 1 dari 10 atau 1/10. Secara sistematis ambilah angka-angka yang berjarak 10. Jika pertama kali diambil dengan mata tertutup kebetulan kena angka 8. Maka sekarang ambilah angka-angka yang berjarak 10 dengan angka 8 dan seterusnya, yaitu angka-angka 8, 18, 28, 38, 48, 58, 68, 78, dan 88. Atau, jika secara kebetulan yang terambil adalah angka 4, maka 10 orang yang disampel itu ialah orang-orang yang nomernya: 4, 14, 24, 34, 44, 54, 64, 74, 84, dan 94.

Lain halnya jika yang diambil dari 100 orang itu sampelnya sebanyak 25 orang, maka ambilah dari tiap empat orang itu, atau ambilah dari nomer-nomer itu berurutan berjarak 4. Misalnya untuk menentukan angka yang pertama secara *random* dengan mata tertutup, anda mengambil angka 5, maka yang diambil ialah angka-angka: 05, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80, 85, 90, 95, 01, dan 05. Karena tidak ada nomer/orang di atas 100 maka turun lagi ke angka paling bawah.

Systematic sampling memiliki kemiripan dengan *simple random sampling*, dimana masing-masing elemen populasi mempunyai kemungkinan pemilihan yang sama. perbedaannya terletak pada sampel ukuran n yang dapat diperoleh mempunyai kemungkinan pemilihan yang sama. sampel ukuran n yang lainnya mempunyai kemungkinan nol untuk dipilih.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(d) *Stratified sampling*

Stratified sampling (sampel bertingkat) merupakan suatu proses dua langkah yang mana populasi dibagi dalam sub populasi atau strata/tingkatan. Artinya, peneliti harus mengetahui bahwa dalam populasi ada strata, kelas, lapisan, atau ras, misalnya ada kelas pegawai negeri, mahasiswa, dan petani. Strata tersebut harus bersifat *mutually exclusive* dan elemen-elemen dalam setiap populasi seharusnya dikelompokkan menjadi satu dan hanya satu strata tidak ada elemen populasi yang dihilangkan. Sebagai contoh, peneliti ingin mengetahui alasan mahasiswa (populasi) memilih salah satu perguruan tinggi. Di dalam perguruan tinggi tersebut terdapat 1000 orang mahasiswa yang terdiri dari dua kelompok, yaitu kelompok laki-laki dan perempuan. Kelompok laki-laki sebanyak 600 orang (60%), dan perempuan sebanyak 400 orang (40%). Jika sampelnya ditetapkan sebanyak 500 dari 1000 orang mahasiswa, maka dalam sampel itu banyaknya masing-masing kelompok harus seimbang sama dengan dalam populasi. Kelompok laki-laki sebanyak 300 orang (60%), dan kelompok perempuan sebanyak 200 orang (40%). Mengenai penetapan siapa-siapa dari masing-masing golongan dilakukan secara acak (*random*) seperti dalam *simple random sampling*.

Perlu dipahami bahwa *sampling* bertingkat berbeda dengan *quota sampling*. Hal ini dikarenakan elemen-elemen sampel lebih cenderung dipilih berdasarkan kemungkinan dari pada didasarkan pada penilaian atau keinginan peneliti. Tujuan utama dari *sampling* bertingkat adalah untuk meningkatkan ketepatan tanpa meningkatkan biaya.

(e) *Cluster sampling*

Berbeda dengan teknik-teknik *sampling* sebelumnya, dalam teknik *sampling* ini yang menjadi unit *sampling* dalam kerangka *sampling* adalah kelompok-kelompok, bukan individu atau unsur-unsur *sampling* itu sendiri. Dalam *cluster sampling*, populasi target pertamanya dibagi ke dalam sub kelompok atau cluster yang eksklusif. Kemudian sampel acak dari cluster tersebut dipilih berdasarkan teknik *probability sampling*, misalnya dengan menggunakan *random sampling*. Perbedaan pokok dari *cluster sampling* dengan *sampling* bertingkat adalah dalam *cluster sampling* hanya sampel dari sub populasi (*cluster*) yang dipilih, sedangkan pada *sampling* bertingkat semua sub populasi (strata) dipilih untuk *sampling*/pengambilan sampel lebih lan-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jut. Tujuan utama dari *cluster sampling* adalah untuk meningkatkan ketepatan. Sebagai contoh, di kota Malang terdapat 200 kelompok usaha keramik, mereka ini akan diminta tanggapannya tentang kondisi usaha di Malang. Setelah dipertimbangkan, besarnya sampel representative ialah sebanyak 30 kelompok usaha. 30 kelompok usaha inilah yang disebut sebagai *cluster sampling*. Jadi, bukan individu dalam kelompoknya yang menjadi sampel, akan tetapi kelompok usahanya.

(f) *Non Probability Sampling (Non Random Sample)*

Dalam *non probability sampling*, peneliti dapat sesukanya atau secara sadar memutuskan apakah elemen-elemen masuk ke dalam sampel. Artinya, kemungkinan atau peluang seseorang atau benda untuk terpilih menjadi anggota sampel tidak diketahui. Hal ini dikarenakan pada teknik ini terlalu percaya pada pendapat pribadi peneliti dari pada kesempatan untuk memilih elemen-elemen. Dalam teknik ini juga kurang memperhitungkan penilaian secara objektif dari sampel yang diperoleh secara tepat. Adapun yang tergolong dalam teknik *non probability sampling* adalah sebagai berikut:

i. *Convenience sampling (sampel secara kebetulan)*

Convenience sampling sering juga disebut sebagai *accidental sampling technique*. Dalam teknik *sampling* ini, yang diambil sebagai anggota sampel adalah orang-orang yang mudah ditemui atau yang berada pada waktu yang tepat, mudah ditemui dan dijangkau. Responden diambil biasanya karena mereka diharapkan berada pada waktu dan tempat yang tepat. Beberapa contoh yang termasuk *convenience sampling* adalah; Kelompok siswa, remaja masjid, dan organisasi sosial. Melakukan wawancara *mall interface* tanpa mengkualifikasi responden. Departemen store yang menggunakan daftar akuntansi. Angket atau daftar pertanyaan di majalah. Wawancara dijalan.

ii. *Judgmental sampling (sampel menurut tujuan)*

Judgmental sampling atau disebut *purposive sampling* merupakan salah satu bentuk dari *convenience sampling*. Dalam teknik ini sampel dipilih berdasarkan penilaian atau pandangan dari para ahli berdasarkan tujuan dan maksud penelitian. Peneliti memilih elemen-elemen yang dimasukkan dalam sampel, karena dia percaya bahwa elemen-elemen tersebut adalah wakil dari populasi. Contoh dari *judgmental sampling* adalah sebagai berikut: Tes

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pasar yang dipilih untuk menentukan kekuatan/potensi dari produk baru. Watak yang dipilih dalam penelitian perilaku. Perlu dicatat bahwa dengan memilih jenis penarikan sample pertimbangan, seorang peneliti sudah harus siap untuk menghadapi ketidakpastian dalam hal bobot dan arah sample. Sebuah pertimbangan tidak memerlukan definisi. Yang utama hanyalah validasi pertimbangan. Dalam praktik, penarikan sample pertimbangan tidak banyak dipergunakan oleh peneliti.

iii. *Quota sampling* (sampel berdasarkan jumlah)

Quota sampling mungkin kelihatan seperti *two-stage restricted judgmental sampling*. Tahap pertama terdiri dari pengembangan kategori kontrol atau quota dari elemen-elemen populasi. Untuk mengembangkan dan membuat *quota* ini, peneliti mendaftarkan karakteristik kontrol yang relevan dan menentukan distribusi dari karakteristik ini dalam populasi target. Karakteristik kontrol yang relevan misalnya, jenis kelamin, umur dan ras diidentifikasi berdasarkan penilaian peneliti. Teknik ini seringkali mirip dengan teknik *stratified random sampling*, kecuali tanpa menggunakan teknik acak. Dengan kata lain, *quota sampling* menyatakan bahwa komposisi dari sampel adalah sama dengan komposisi populasi yang berkaitan dengan karakteristik minat. Tahap kedua, elemen-elemen sampel dipilih berdasarkan *convenience* atau *judgment*. Setelah *quota-quota* tersebut dikelompokkan, terdapat kebebasan untuk memilih elemen-elemen untuk dimasukkan dalam sampel. Satu-satunya persyaratan adalah elemen-elemen tersebut dipilih untuk disesuaikan dengan karakteristik kontrol. Dalam proses ini peneliti secara eksplisit berupaya memperoleh sample yang serupa dengan populasi yang didasari suatu tolok ukur, karakteristik pengendalian, yang sudah ditentukan sebelumnya. Contoh yang sederhana dimana peneliti hanya memakai satu karakteristik saja sebagai tolok ukur. Misalnya, pewawancara mewawancarai separuh responden yang diatas 30 tahun dan separuh lagi yang dibawah 30 tahun dengan demikian, pengendaliannya adalah usia responden.

iv. *Boring Sampling*

Adalah sampel yang mewakili jumlah populasi. Biasanya dilakukan jika populasi dianggap kecil atau kurang dari 100, lebih



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sering disebut total *sampling*. Misalnya, akan dilakukan penelitian tentang kinerja guru di SMA XXX Jakarta. Karena jumlah guru hanya 35, maka seluruh guru dijadikan sampel penelitian.

v. *Snowball sampling* (sampel seperti bola salju)

Dalam *snowball sampling*, pertama-tama kelompok responden dipilih secara *random*. Setelah diwawancarai, responden-responden ini disuruh untuk mengidentifikasi responden-responden lain yang merupakan bagian dari populasi target. Tujuan utama dari *snowball sampling* adalah untuk menafsirkan karakteristik yang jarang terjadi dalam populasi. Keuntungan dari *snowball sampling* adalah adanya peningkatan kecenderungan menempatkan karakteristik-karakteristik yang diinginkan dalam populasi.

vi. *Purposive Sampling*

Merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel. Misalnya, peneliti ingin meneliti permasalahan seputar daya tahan mesin tertentu. Maka, sampel ditentukan adalah para teknisi atau ahli mesin yang mengetahui dengan jelas permasalahan ini.

2.13 Menentukan Ukuran Sampel

Untuk pengambilan sampel dari populasi agar diperoleh sampel yang representatif atau mewakili, maka diupayakan setiap subjek dalam populasi mempunyai peluang untuk menjadi sampel.

Jika kita menggunakan teknik penarikan sampel acak sederhana, *otomatis* jumlah sampel tidak terlalu berpengaruh dibandingkan dengan penggunaan teknik penarikan sampel acak terlampas. Semakin banyak lapisan membutuhkan sampel yang lebih besar pula.

Dari berbagai rumus yang ada, ada sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan besaran sampel, yaitu rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana n adalah besaran sampel, N adalah besaran populasi, dan E adalah nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan. Contohnya populasi dalam suatu penelitian adalah mahasiswa Akademik Kebidanan Aisyiyah Pontianak yang masih aktif berjumlah 442 orang. Dengan menggunakan Rumus Slovin dengan nilai kritis 10%, maka jumlah sampel dari hasil menggunakan Rumus Slovin tersebut adalah 80,84 menjadi 81 orang.

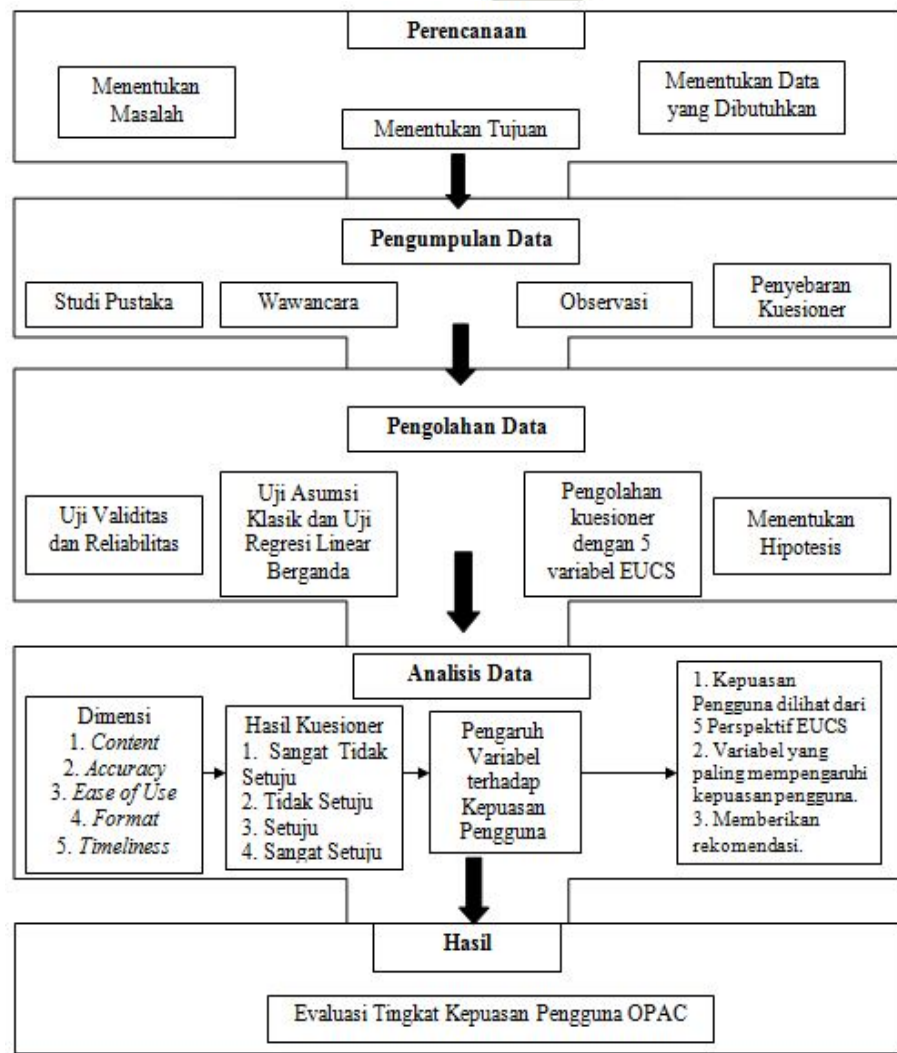
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari lima tahapan yaitu: tahap perencanaan, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap analisis data, dan hasil.

Berdasarkan Gambar 3.1, dapat dijelaskan secara detail tahapan dalam melakukan penelitian Tugas Akhir ini, yaitu:



Gambar 3.1. Flowchart Metodologi Penelitian

3.1 Tahapan Pendahuluan

1. Menentukan Tempat Penelitian

Langkah yang paling pertama dilakukan penulis adalah mencari tempat penelitian untuk melakukan penelitian Tugas Akhir, disini penulis menda-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

patkan tempat penelitian yaitu Universitas Muhammadiyah Riau yang beralamatkan di Jalan Tuanku Tambusai Ujung Pekanbaru.

2. Menentukan Objek Penelitian

Pada penyusunan laporan Tugas Akhir ini, langkah kedua dilakukan adalah menentukan objek penelitian. Pada Universitas Muhammadiyah Riau yang menjadi objek penelitian adalah sistem OPAC yang digunakan oleh admin Perpustakaan serta seluruh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau.

3. Menentukan Judul Penelitian

Setelah menentukan objek penelitian, langkah selanjutnya adalah menentukan judul penelitian Tugas Akhir ini yaitu evaluasi tingkat kepuasan layanan pengguna *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di Universitas Muhammadiyah Riau menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*.

3.2 Tahapan Perencanaan

Pada tahap pertama yaitu perencanaan merupakan tahap awal dalam penelitian ini, kegiatan yang dilakukan ada enam yaitu:

1. Identifikasi Masalah

Menentukan tentang masalah apa saja yang akan dibahas dalam penelitian dengan mewawancarai mahasiswa dan admin Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau yang menggunakan sistem OPAC. Mengidentifikasi penggunaan pada sistem OPAC di mahasiswa Universitas Muhammadiyah Riau.

2. Menentukan Batasan Masalah

Dalam penelitian, agar tidak melebar sehingga hasil penelitian yang diinginkan tidak sesuai, maka masalah penelitian perlu dibatasi. Sebab, jika tidak dibatasi masalah tersebut mungkin tidak sesuai dengan kemampuan, baik dari segi pengetahuan, ekonomi, maupun waktu. Selain itu, hasilnya pun akan dangkal sehingga tidak memenuhi salah satu syarat karya ilmiah. Berikut adalah batasan masalah pada penelitian ini. Objek penelitian adalah pengguna sistem OPAC pada Universitas Muhammadiyah Riau. Tools dalam membantu analisis menggunakan *software SPSS 21.0 for windows*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Pengujian validitas, reliabilitas, dan hipotesis menggunakan metode analisis SPSS. Dengan variabel seperti berikut:

- (a) Variabel Bebas: isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeli-*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ness).

(b) Variabel Terikat: kepuasan pengguna (*user of satisfaction*).

3. Menentukan Data yang Dibutuhkan

Untuk mempermudah dalam melakukan penelitian, maka data-data yang dikumpulkan pada saat penelitian adalah menentukan data sekunder dan primer, adapun data-data tersebut adalah:

(a) Data Primer (*Primary Data*).

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian ini bersumber dari proses observasi, penyebaran kuisioner, wawancara kepada admin dan mahasiswa.

(b) Data Sekunder (*Secondary Data*).

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data internal objek penelitian. Data sekunder yang diperoleh berupa arsip-arsip Universitas Muhammadiyah Riau. Mengenai profil perusahaan, visi misi perusahaan, struktur organisasi serta yang masuk dalam data sekunder yaitu studi pustaka mengenai teori-teori pendukung penelitian yang berupa buku-buku dan jurnal-jurnal penelitian terdahulu.

4. Menentukan Teknik dan Alat Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian
Teknik dan alat pengumpulan data sangat penting untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Untuk menentukan teknik, maka dilakukanlah studi literatur, studi pendahuluan, dan observasi untuk memastikan apakah alat yang ditentukan bisa diterapkan di objek penelitian. Setelah teknik pengumpulan data ditentukan, maka ditentukanlah alat untuk mengumpulkan datanya, yaitu kuisioner, wawancara, dan studi literatur. Hasil dari tahapan perencanaan ini adalah rekomendasi untuk perpustakaan dan Tugas Akhir.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan tahap yang dilakukan setelah tahap perencanaan. Yang mana, setelah data ditentukan maka selanjutnya adalah mengumpulkan data tersebut. Tahapan ini berisi tentang proses dalam pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder. Tahapannya adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari data internal objek penelitian, seperti data yang diperoleh dari buku, jurnal, dan paper.

2. Observasi atau Pengamatan

Melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk lebih mengetahui

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

permasalahan yang diteliti dan kondisi di lapangan. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung di lingkungan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau, karena ditetapkan sebagai tempat pengambilan data untuk penelitian.

3. Wawancara

Peneliti bertatap muka langsung dengan sumber informasi untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara kepada pengelola pustaka, admin pustaka yang mengelola data terkait dan mahasiswa yang menggunakan sistem OPAC tersebut, dapat dilihat pada Lampiran A.

4. Penyebaran Angket

Angket disebarakan kepada responden yang sudah dipilih yaitu seluruh pengguna sistem OPAC. Peneliti menggunakan variabel dalam angket berdasarkan variabel yang terdapat pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*). Dari setiap variabel masing-masing mempunyai pernyataan yang nantinya akan disebarakan sebagai angket kuisisioner. Jenis kuisisioner yang diberikan yaitu kuisisioner tertutup yang dinilai dalam bentuk skala *likert*. Skala ini digunakan untuk mengukur respon subjek kedalam 4 poin skala dengan interval yang sama, kuisisioner dapat dilihat pada Lampiran B dan Lampiran C.

5. Menentukan Variabel dan Indikator Penelitian

Kuisisioner di sebarakan kepada 100 responden yang merupakan pengguna OPAC di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. Jumlah populasi yang diambil berdasarkan data mahasiswa aktif tahun ajaran (2015-2018). Pada bagian Akademik Universitas Muhammadiyah Riau data mahasiswa aktif 6.230 mahasiswa, maka didapat jumlah 100 responden mahasiswa dengan pengolahan data populasi dan sample menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini menggunakan *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari lima variabel: isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

3.4 Tahap Pengolahan Data

1. Mengolah data kuisisioner berdasarkan variabel EUCS

Data kuisisioner dikumpulkan berdasarkan fakultas, jurusan, angkatan dan je-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

nis kelamin. Kemudian dilakukan analisis pada tiap variabel EUCS yaitu isi (*content*) sebagai X1, keakuratan (*accuracy*) sebagai X2, kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai X3, tampilan (*format*) sebagai X4, ketepatan waktu (*timeliness*) sebagai X5. Pada tahapan ini kegiatan yang dilakukan adalah mengelola dan menganalisis secara deskriptif data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket. Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan metode Likert. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut (Sutanto Y, 2014):

- (a) Menentukan besarnya skor kriterium sesuai dengan hasil yang didapat dari pengolahan data sebelumnya. Skor kriterium adalah skor ideal yang dicapai dalam sebuah penelitian. Cara untuk mendapatkan skor kriterium ini adalah dengan menggunakan rumus: $ESK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} / (4 \times \text{Jumlah item pernyataan} \times \text{Jumlah responden})$
- (b) Kemudian, ditentukan skor total dari hasil pengumpulan data yang sudah dilakukan (SH).
- (c) Setelah skor kriterium (SK) dan skor hasil pengumpulan data didapatkan (SH), maka dicariilah besarnya presentase (P) jawaban reponden dengan menggunakan rumus:
- (d) Langkah terakhir adalah menentukan rentang hasil berdasarkan skor kriterium dan persentase yang didapatkan untuk kemudian dibandingkan dengan skor hasil pengumpulan data. Rentang (*range*) hasilnya adalah sebagai berikut:
 - a. 0 – 25% (Sangat Tidak Setuju)
 - b. 26 – 50% (Tidak Setuju)
 - c. 51 – 75% (Setuju)
 - d. 76 – 100% (Sangat Setuju)

Data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada responden disajikan dalam bentuk persentase yang dimuat dalam tabel yang berisi jawaban jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan, data dari penyebaran angket inilah yang diolah dan dianalisis, sehingga peneliti dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap Online Public Access Catalog (OPAC) pada Perpustakaan Muhammadiyah Riau berdasarkan konstruk yang terdapat di dalam EUCS (*End User Computing Satisfaction*).

Data yang terkumpul lalu diolah. Pertama data di seleksi atas dasar validitas dan reliabilitas. Pengolahan data dilakukan menggunakan analisis statistik dengan *tools* atau alat berupa aplikasi, yaitu aplikasi SPSS 21.0. Dengan aplikasi

ini, dilakukanlah pengujian validitas dan reliabilitas data. Hasil dari pengolahan data inilah yang akan dijadikan bahan untuk di analisis dan dengan aplikasi ini pula dilakukan pencarian terhadap jawaban dari kuesioner yang disebar untuk mengetahui persentase dari masing-masing butir pertanyaan yang diberikan.

3.5 Tahap Pembahasan dan Analisis Data

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah pengukuran tingkat kepuasan pengguna sistem OPAC. Hal yang pertama dilakukan setelah melakukan uji validitas dan reliabilitas adalah mengolah data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket. Pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam skala *likert* tersebut di adopsi dari metode model penyelesaian adaptasi pemakai. Pada metode ini terdapat lima variabel yaitu isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

1. Uji Hipotesis

Langkah selanjutnya adalah menentukan hipotesis penelitian yang akan dibuat dalam Tugas Akhir ini yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban sementara terhadap penelitian dan memfokuskan terhadap jawaban akan dicapai yaitu hasil pengujian pengaruh setiap variabel-variabel pada penelitian ini.

2. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dan variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Adapun variabel yang digunakan adalah independen (isi, keakuratan, tampilan, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu) terhadap dependen (kepuasan pengguna). Hubungan yang terjadi antara variabel dapat dilihat dari hasil data kuesioner yang diolah menggunakan SPSS 21.0.

3.6 Tahap Dokumentasi Penelitian

Tahap penulisan laporan penelitian merupakan tahapan dokumentasi, mulai dari awal penelitian sampai akhir. Hasil dari dokumentasi ini nantinya dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan demi terpenuhi kepuasan pengguna sistem OPAC.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dalam pembahasan evaluasi tingkat kepuasan layanan pengguna OPAC pada Universitas Muhammadiyah Riau berdasarkan analisis data statistik yaitu:

1. Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner didapatkan persentase jawaban responden berdasarkan variabel *content* (X1) sebesar **76,78%**. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap isi atau informasi OPAC Universitas Muhammadiyah Riau. Hasil persentase jawaban responden variabel *accuracy* (X2) sebesar **65,68%**. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap keakuratan OPAC Universitas Muhammadiyah Riau. Hasil persentase jawaban responden berdasarkan variabel *ease of use* (X3) sebesar **76,53%**. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap kemudahan penggunaan OPAC Universitas Muhammadiyah Riau. Dari hasil persentase variabel *format* (X4) sebesar **82,31%**, menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap tampilan pada OPAC Universitas Muhammadiyah Riau. Hasil persentase dari variabel *timeliness* (X5) sebesar **85,71%** menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap ketepatan waktu pada OPAC Universitas Muhammadiyah Riau.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dengan melakukan uji T, hanya variabel isi dan variabel tampilan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Berdasarkan hasil Uji F bahwa seluruh variabel yang diukur yaitu variabel isi, keakuratan, kemudahan penggunaan, tampilan dan ketepatan waktu secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna OPAC.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan dan menjaga keakuratan maka perlu dilakukan update sistem dan penambahan informasi pada fitur-fitur yang ada. Perlu adanya sosialisasi kepada mahasiswa terhadap penggunaan dan fungsi OPAC agar mahasiswa tahu dalam mengoperasikan sistem
2. Pihak perpustakaan UMRI agar dapat mempertimbangkan rekomendasi yang penulis lakukan yang terdapat pada Tabel 4.14.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifah, d., Fatimah Nur. (2014). Evaluasi kepuasan pelayanan pengguna aplikasi opac perpustakaan stmik amikom yogyakarta. *Yogyakarta: STMIK AMIKOM*, 1(1), 46-56.
- Corbin, J. (1985). *Managing the library automation project*. Canada: Oryx Press.
- DeLone, W., dan McLean, E. (1992). Information system success: The quest for the dependent variable. *Information System Research*, 3(1), 60-95.
- Doll, W., dan Torkzadeh, G. (1988). The measurement of end-user computing satisfaction. *MIS Quarterly*, 259-274.
- Hasugian, J. (2001). Katalog perpustakaan: Dari katalog manual sampai katalog online (opac). *Medan: UPT Perpustakaan USU*.
- Hasugian, J. (2009). *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*. Medan: USU Press.
- Juliansyah, N. (2011). *Metodologi penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kusmayadi, d. (2006). Kajian online public access catalogue (opac) dalam pelayanan perpustakaan dan penyebaran teknologi pertanian. *Bogor: Pusat Peprustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian*, 15(02), 51-58.
- Marlindawati, P. (2016). Pengukuran tingkat kepuasan pengguna e-learning dengan penerapan model end-user computing satisfaction (eucs) pada universitas bina darma dan stmik mdp. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 18(01), 55-66.
- Natri, A. R. A. (2014). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna accurate terhadap kinerja individu. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 03(09).
- Purwanto. (2009). *Evaluasi hasil belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Stufflebeam D.L, e. a. (1971). *Educational evaluation and decision making*. Illinois: F.E. Peacock Publisher.
- Sudijono, A. (1996). *Pengantar evaluasi pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sulistyo, B. (1993). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Sutanto Y, W. W. d. S. (2014). Analisis kepuasan user terhadap website adi unggul bhirawa surakarta. *Informatika*, 01(02).
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyono, T. (2009). *25 model analisis statistik dengan spss 17*. Penerbit: Elex Media Komputindo.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

SURAT KETERANGAN

TELAH MELAKUKAN WAWANCARA PENGAMBILAN DATA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuresman, S.IP
Jabatan : Pengelola/Pustakawan

Menerangkan bahwa mahasiswi yang beridentitas dibawah ini:

Nama : Sinthia Gusfah Mitari
NIM : 11453201789
Jurusan : Sistem Informasi
Semester : IX (Sembilan)
Fakultas : Sains dan Teknologi UIN Suska Riau

Benar-benar telah melakukan wawancara pengambilan data di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. Demikian keterangan ini untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 15 Januari 2019

Yang diwawancarai,



(Yuresman, S.IP)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR WAWANCARA

Narasumber : Bapak Yuresman

Divisi : Pengelola/Pustakawan

1. Sejak kapan OPAC digunakan?
Jawab : OPAC digunakan sudah cukup lama dari tahun 2009, menggunakan Stable 14.
2. Siapa saja yang menggunakan OPAC?
Jawab : Semuanya bisa menggunakan, umum yah, orang dari luar juga bisa menggunakannya.
3. Apa alasan dibangunnya OPAC ini?
Jawab : Pertama, untuk mempermudah pengelolaan perpustakaan. Kedua, memudahkan pemustaka mencari buku.
4. Informasi apa saja yang terdapat didalam OPAC?
Jawab : Kalau informasinya banyak sekali, mulai dari mengelola buku perpustakaan melalui itu. Dari isi buku sudah ada gambarannya mulai dari pengarang, judul, penerbit, tahun terbit, jumlah halaman sudah ada semua.
5. Siapa saja admin dan pengelola OPAC?
Jawab : Admin kami ada 4, Kepala pustaka, buk Zaskia, Muhammad Kinof dan saya sendiri.
6. Apa OPAC dapat di akses selama 24 jam atau ada batas waktu penggunaan?
Jawab : Bisa 24 jam, tidak ada batasan waktunya.
7. Apa kendala/permasalahan yang pernah terjadi selama penerapan OPAC?
Jawab : Yang jelas mati lampu, kedua kondisi internet.
8. Bagaimana mengatasi masalah atau kendala tersebut ?
Jawab : kalau dulu kita pakai local host, sekarang kan sudah internet, kalau mati internetnya ya manual lagi, kalau ada yang pinjam buku di kertas dulu catatnya.
9. Apakah OPAC sudah pernah di update sejak diterapkan?
Jawab : Sudah, dari Stable 14 ke Meranti, rencananya mau update lagi ke Cendana.
10. Apakah ada keluhan-keluhan dari user OPAC?
Jawab : Kalau keluhannya ya mereka bertanya bagaimana cara menggunakannya, bagaimana cara mengisi buku tamunya, mencari bukunya.
11. Menurut bapak apakah OPAC sudah memenuhi kebutuhan?
Jawab : kalau memenuhi kebutuhan, yang namanya sistem pasti ada keku-

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rangannya ya. Kalau memenuhi ya pasti memenuhi, tapi kita ya pengen dikembangkan dan dikembangkan lagi. contohnya aja kemarin kami menggunakan Stable 14, sekarang udah naik ke Slim 5 Meranti.

12. Apakah OPAC sudah menghasilkan informasi yang akurat ?

Jawab : Menurut saya sudah akurat ya.

13. Apakah OPAC sudah tepat waktu dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan?

Jawab : Tergantung jaringannya, kalau internetnya kencang, cepat keluar informasinya.

14. Menurut bapak tampilannya sudah user friendly atau belum?

Jawab : Kalau untuk sekarang sih sudah ya. Kalau yang stable 14 kan kurang menarik ya, sekarang sudah tidak lagi.

15. Data-data apa yang dihasilkan oleh OPAC ini setiap harinya?

Jawab : kalau disini khusus untuk buku-buku saja yang dihasilkan.

16. Apa harapan bapak kedepannya untuk OPAC ini ?

Jawab : yang jelas, harapan kami bersama bagaimana OPAC ini tetap terjaga sistemnya dan bisa ditingkatkan ke yang lebih tinggi lagi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN**TELAH MELAKUKAN WAWANCARA PENGAMBILAN DATA**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Yakinov
Jabatan : Admin/Pustakawan

Menerangkan bahwa mahasiswi yang beridentitas dibawah ini:

Nama : Sinthia Gusfah Mitari
NIM : 11453201789
Jurusan : Sistem Informasi
Semester : IX (Sembilan)
Fakultas : Sains dan Teknologi UIN Suska Riau

Benar-benar telah melakukan wawancara pengambilan data di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Riau. Demikian keterangan ini untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 26 Januari 2019

Yang diwawancarai,

(Ahmad Yakinov)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR WAWANCARA

Narasumber : Bapak Ahmad Yakinov

Divisi : Admin/Pustakawan

1. Sudah berapa lama bapak bekerja disini?
Jawab : Kalau di UMRI nya sudah 3 tahun, tapi kalau di bagian perpus itu kira-kira baru 6 bulan.
2. Bapak menggunakan sistem ini pada bagian apa? Pada bagian peminjaman saja atau seluruhnya?
Jawab : Semuanya. Ada peminjaman, penginputan buku juga, pembuatan laporan untuk bebas pustaka juga.
3. Apa baru pertama kali bapak menggunakan sistem ini?
Jawab : Yang sistem ini iya, tapi kalau yang pas sistem nya Stable 14 saya belum disini.
4. Menurut bapak sistem ini sudah mempunyai layanan yang mendukung atau belum?
Jawab : Kalau layanan mendukungnya sudah kayaknya ya, soalnya sudah terkoneksi langsung ke SIAM mahasiswa, jadi ketika ada keterlambatan dari mahasiswa untuk mengembalikan buku di SIAM sudah tercantum peringatannya. Per-email mahasiswa pun juga ada pemberitahuan bahwa mahasiswa tersebut terlambat mengembalikan buku.
5. Menurut bapak apa OPAC ini sudah menyediakan informasi sesuai kebutuhan?
Jawab : Untuk saat ini mungkin sudah, tapi kan untuk kelanjutannya ada pembaharuan lagi. Kalau saat ini seperti kita mencari-cari data mahasiswa atau mencari data buku udah enak, langsung ketemu.
6. Bagaimana menurut bapak tampilan dari menu-menu sistemnya? Sudah menarik atau belum?
Jawab : Kalau menarik sih ya kayak gini aja. Udah lumayan lah.
7. OPAC ini sudah mudah digunakan atau tidak pak?
Jawab : OPAC ini sudah mudah digunakan. Tinggal mencari kata kunci yang mau kita cari. Kalau yang di sistem adminnya juga gampanglah.
8. Pernah tidak mahasiswa mengalami kesulitan mencari buku?
Jawab : Kekurangan buku mungkin masalahnya. Mungkin dia mencari buku A tapi ternyata gaada. Terus juga salah kata kunci pas mencarinya, ada ketemu buku A tapi pengarang nya bukan yang mau dicarinya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. Apa OPAC ini ada dilengkapi dengan buku petunjuk kerja sistem pak?
Jawab : Itu saya kurang tau. Biasanya pak Yuresman yg tau karena beliau sudah lumayan lama disini.
10. Apakah waktu pertama menggunakan OPAC sudah ada trainingnya?
Jawab : Dulu kami diajarkan cara kerja sistem adminnya saja sama anggota lama perpustakaan ini kira-kira sekitar 3 harian, karena kan kalau tampilan yang satu lagi itu untuk mahasiswa.
11. Apakah pernah terjadi error?
Jawab : Kalau error tu biasanya tergantung sama jaringan. Kalau jaringannya bermasalah dan ada mahasiswa yang meminjam buku itu biasanya kita catat manual, terus nanti kalau udah lancar lagi baru di input kedalam databasenya.
12. Apakah informasi yang ditampilkan sudah akurat ?
Jawab : Kalau informasinya sudah akurat, tergantung NIM dari mahasiswanya juga. Kalau NIM mahasiswa tersebut belum diaktifkan sebagai anggota perpustakaan, NIM tersebut tidak akan terbaca disini.
13. Bagaimana harapan bapak untuk OPAC kedepannya?
Jawab : Ya tergantung. Kalau bisa bagus lagi ya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Ariani Safitri

Jurusan : Akuntansi

Tahun : 2018

1. Bagaimana menurut anda dengan adanya OPAC ?

Jawab : Cukup membantu dengan adanya OPAC.

2. Apa pernah mengalami kesulitan atau kendala dalam menggunakan OPAC ?

Jawab : Alhamdulillah selama memakai OPAC tidak ada kendala.

3. Menurut anda apa kekurangan OPAC ?

Jawab : Kekurangannya mungkin bagus dibuat pencarian per judul atau penulis biar gampang nyarinya.

4. Apakah OPAC saat digunakan pernah mengalami error ?

Jawab : Kalau error sih gak pernah

5. Apakah ada pemberitahuan/sosialisasi tentang OPAC saat pertama kali kuliah ?

Jawab : Gak ada sosialisasi

6. Apakah informasi yang disediakan oleh OPAC sudah lengkap dan sesuai kebutuhan ?

Jawab : Lengkap sudah.

7. Apakah menurut anda tampilan OPAC sudah menarik ?

Jawab : Sudah menarik.

Pekanbaru, 16 Januari 2019

Ariani Safitri

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Desnela Riski
 Jurusan : Ilmu Komunikasi
 Tahun : 2015

1. Bagaimana menurut anda dengan adanya OPAC ?

Jawab : Sangat membantu.

2. Apa pernah mengalami kesulitan atau kendala dalam menggunakan OPAC ?

Jawab : Pernah, dulu gak ngerti cara menggunakan dan maksud dari kode buku sekalian kode rak nya.

3. Menurut anda apa kekurangan OPAC ?

Jawab : Jenis-jenis bukunya kurang lengkap.

4. Apakah OPAC saat digunakan pernah mengalami error ?

Jawab : Kalau error sih gak ada.

5. Apakah ada pemberitahuan/sosialisasi tentang OPAC saat pertama kali kuliah ?

Jawab : Sama sekali gaada sosialisasi.

6. Apakah informasi yang disediakan oleh OPAC sudah lengkap dan sesuai kebutuhan ?

Jawab : Belum sesuai kebutuhan.

7. Apakah menurut anda tampilan OPAC sudah menarik ?

Jawab : Kurang menarik

Pekanbaru, 18 Januari 2019

Desnela Riski

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Laras Sita Widara

Jurusan : Akuntansi

Tahun : 2016

1. Bagaimana menurut anda dengan adanya OPAC ?

Jawab : Sangat membantu dan efisien.

2. Apa pernah mengalami kesulitan atau kendala dalam menggunakan OPAC ?

Jawab : Terkadang sedikit lemot.

3. Menurut anda apa kekurangan OPAC ?

Jawab : Kurang kata kunci kayaknya ya. Soalnya kadang nyari buku gak ketemu.

4. Apakah OPAC saat digunakan pernah mengalami error ?

Jawab : Pernah, tapi tidak terlalu sering.

5. Apakah ada pemberitahuan/sosialisasi tentang OPAC saat pertama kali kuliah ?

Jawab : Tidak ada.

6. Apakah informasi yang disediakan oleh OPAC sudah lengkap dan sesuai kebutuhan ?

Jawab : Sudah lengkap ya.

7. Apakah menurut anda tampilan OPAC sudah menarik ?

Jawab : Sudah bagus.

Pekanbaru, 16 Januari 2019

Laras Sita Widara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Sarah Tara Difa
Jurusan : Biologi
Tahun : 2018

1. Bagaimana menurut anda dengan adanya OPAC ?

Jawab : Bagus sangat membantu.

2. Apa pernah mengalami kesulitan atau kendala dalam menggunakan OPAC ?

Jawab : Kadang-kadang yang dicari gak keluar hasilnya.

3. Menurut anda apa kekurangan OPAC ?

Jawab : Kekurangan sih insyaAllah gaada.

4. Apakah OPAC saat digunakan pernah mengalami error ?

Jawab : Kadang aja ada gak keluar hasilnya.

5. Apakah ada pemberitahuan/sosialisasi tentang OPAC saat pertama kali kuliah ?

Jawab : Belum ada sosialisasinya.

6. Apakah informasi yang disediakan oleh OPAC sudah lengkap dan sesuai kebutuhan ?

Jawab : Belum lengkap, soalnya koleksi buku masih banyak yang kurang.

7. Apakah menurut anda tampilan OPAC sudah menarik ?

Jawab : Kurang menarik.

Pekanbaru, 18 Januari 2019


Sarah Tara Difa

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Suci Ramadhani
 Jurusan : Fisika
 Tahun : 2017

1. Bagaimana menurut anda dengan adanya OPAC ?

Jawab : Bagus, mempermudah.

2. Apa pernah mengalami kesulitan atau kendala dalam menggunakan OPAC ?

Jawab : Tidak pernah sama sekali.

3. Menurut anda apa kekurangan OPAC ?

Jawab : Tidak bisa memasukkan keyword dengan satu atau dua kata..

4. Apakah OPAC saat digunakan pernah mengalami error ?

Jawab : Selama ini sih tidak pernah.

5. Apakah ada pemberitahuan/sosialisasi tentang OPAC saat pertama kali kuliah ?

Jawab : Sudah ada.

6. Apakah informasi yang disediakan oleh OPAC sudah lengkap dan sesuai kebutuhan ?

Jawab : InsyaAllah sudah lengkap ya.

7. Apakah menurut anda tampilan OPAC sudah menarik ?

Jawab : Sudah cukup menarik.

Pekanbaru, 16 Januari 2019

Suci Ramadhani

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Winda Trisyani
Jurusan : Teknik Informatika
Tahun : 2017

1. Bagaimana menurut anda dengan adanya OPAC ?

Jawab : Mudah kalau mau cari buku.

2. Apa pernah mengalami kesulitan atau kendala dalam menggunakan OPAC ?

Jawab : Selama ini belum ada kendala.

3. Menurut anda apa kekurangan OPAC ?

Jawab : Menurut saya status buku yang tersedia nggak sesuai.

4. Apakah OPAC saat digunakan pernah mengalami error ?

Jawab : Kalau error fatal sih kayaknya enggak, cuma status tersedia itu kadang gak sesuai sama bukunya. Buku gaada tapi disana masih tersedia.

5. Apakah ada pemberitahuan/sosialisasi tentang OPAC saat pertama kali kuliah ?

Jawab : Tentang penggunaannya enggak, Cuma tentang cara meminjam buku aja.

6. Apakah informasi yang disediakan oleh OPAC sudah lengkap dan sesuai kebutuhan ?

Jawab : Ya masih kurang.

7. Apakah menurut anda tampilan OPAC sudah menarik ?

Jawab : Kalau tampilannya sudah.

Pekanbaru, 18 Januari 2019



Winda Trisyana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN B

KUISIONER PENELITIAN

BAGIAN I : DATA DIRI RESPONDEN MAHASISWA

Kuisisioner ini dianggap sah dan dapat diolah lebih lanjut, apabila semua item pertanyaan dijawab. Pada bagian ini Anda dimohon untuk mengisi sesuai profil yang anda miliki dengan memberi check mark (√) pada jawaban yang disediakan

1. Fakultas :
2. Jurusan :
3. Angkatan :
4. Jenis Kelamin :

TTD Responden

(_____)

BAGIAN II : PENILAIAN *ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOGUE* (OPAC)

Petunjuk Pengisian

*Anda diminta untuk merespon semua pernyataan berikut dengan MELINGKARI ANGKA PADA KOLOM JAWABAN yang telah disediakan sesuai dengan keadaan yang Anda rasakan pada penggunaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) (Misalnya: digilib.umri.ac.id).*

Keterangan Kolom Pengisian

- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Setuju
- 4 = Sangat Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	PERNYATAAN	STS	TS	S	SS
	Isi (<i>Content</i>)	1	2	3	4
1	OPAC menyediakan informasi buku yang dibutuhkan secara tepat dan benar				
2	OPAC menyediakan informasi yang mudah dipahami				
3	OPAC mempunyai layanan-layanan yang mendukung proses pencarian secara lengkap				
4	OPAC memberikan hasil keluaran (judul buku, pengarang buku, deskripsi buku) yang sama seperti yang anda butuhkan				
	Ketepatan (<i>Accuracy</i>)				
1	OPAC merupakan sistem informasi perpustakaan yang akurat sesuai dengan keinginan anda				
2	OPAC bebas dari <i>error</i> /kesalahan (sudah sesuai dengan yang anda harapkan)				
	Kemudahan Penggunaan Sistem (<i>Ease of Use</i>)				
1	OPAC menyediakan petunjuk penggunaan alur kegiatan				
2	OPAC mudah digunakan (<i>user friendly</i>)				
3	OPAC mudah diakses dari mana saja dan kapan saja				
	Bentuk (<i>Format</i>)				
1	Keluaran/output yang dihasilkan oleh OPAC sudah dalam bentuk (<i>format</i>) yang mudah dipahami				
2	OPAC memberikan informasi buku yang jelas				
3	OPAC memiliki antarmuka (<i>interface</i>) yang				

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	menarik dan mudah dipahami				
Ketepatan Waktu (<i>timeliness</i>)					
1	Informasi buku dengan cepat di peroleh melalui OPAC				
2	OPAC selalu menampilkan informasi buku terbaru				
Kepuasan Pengguna (Y)					
1	Merasa puas dengan informasi yang dihasilkan oleh OPAC				
2	Merasa puas dengan keakuratan dan kehandalan OPAC				
3	Merasa puas dengan kemudahan yang diberikan oleh OPAC				
4	Merasa puas dengan tampilan keluaran yang dihasilkan oleh OPAC				
5	Merasa puas dengan ketepatan waktu yang dihasilkan OPAC				

LAMPIRAN C DATA KUISIONER

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kuisisioner OPAC

No	X1				X2		X3			X4				X5		Y				
	1	2	3	4	1	2	1	2	3	1	2	3	4	1	2	1	2	3	4	5
1	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
3	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
4	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
5	4	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
9	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
7	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3
8	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4
6	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
11	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
21	3	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
16	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
18	3	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
19	2	4	4	3	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
20	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3
21	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3
22	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
23	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
24	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
25	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4

ed with



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Sinthia Gusfah Mitari, lahir di Padang, Sumatera Barat pada tanggal 05 September 1996 putri dari H.Syamsir Agus, S.Pd dan Hj.Latifah, S.Pd. Penulis merupakan anak ke tiga dari tiga bersaudara. Penulis berasal dari suatu daerah yang bernama Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi, Riau. E-mail: sinthia.gusfah.mitari@students.uin-suska.ac.id. Nomor HP: +6281261364062. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 002 Taluk Kuantan pada tahun 2008, kemudian menyelesaikan pendidikan Menengah di SMP Islam As-Shofa Pekanbaru pada tahun 2011, dan melanjutkan ke sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 12 Pekanbaru dan mengambil jurusan (IPA) pada tahun 2014. Setelah menamatkan pendidikan di bangku sekolah, penulis melanjutkan ke jenjang SI pada tahun 2014 di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi hingga menyelesaikan studinya pada tahun 2019 dengan gelar Sarjana Komputer (S.Kom) dengan penelitian Tugas Akhir yang berjudul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Layanan Pengguna Sistem OPAC UMRI Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*". Selama menjadi mahasiswa, penulis pernah melaksanakan Kerja Praktek di Kantor Pos Cabang Arengka Pekanbaru. Pada kegiatan Kerja Praktek penulis membuat sebuah karya tulis yang berjudul "Analisa Aplikasi Pembayaran POSPAY Menggunakan Metode PIECES". Penulis juga mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Lubuk Sakat. Kecamatan Perhantian Raja, Kabupaten Kampar.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU