



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Pengertian Evaluasi

Mengutip defenisi tentang evaluasi dari beberapa para ahli dunia, seperti menurut Caro, 1971 di kutip oleh Wirawan (2012), ada dua istilah yang digunakan untuk evaluasi, yaitu (1) *evaluation research* (riset evaluasi) atau *evaluative research* (riset evaluatif); (2) *evaluation* (evaluasi) *evaluation sciense* (sains evaluasi). Istilah riset evaluasi di populerkan oleh Caro pada tahun 1971 dalam bukunya yang berjudul *Reading in Evaluation Research*. Semenjak itu sebagian teoritis evaluasi, peneliti, lembaga pemerintah, dan lembaga swasta menggunakan riset evaluasi.

Menurut Danniell, 2003 di kutip oleh Wirawan (2012), evaluasi adalah proses rancangan, memperoleh, pelaporan, dan menggunakan menguraikan dan menetapkan tentang beberapa prestasi manfaat, kejujuran dan pentingnya untuk memandu pembuatan keputusan, dukungan, tanggung jawab, menyebarkan praktek-praktek yang efektif, dan meningkatkan pemahaman apa yang terlibat.

Menurut Evert, 2004 di kutip oleh Wirawan (2012), evaluasi adalah penilaian hati-hati di lihat dari kebaikan penilaian manfaat dan nilai administrasi, keluaran dan masukan dari campur tangan pemerintah yang secara di maksudkan untuk memainkan peran dalam masa depan, situasi praktis.

#### 2.2 Pengertian Kepuasan

Menurut Tjiptono (2005), kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa di artikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat suatu memadai. *Oxford Advance Learner’s Dictionary* (2000) 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”; dan 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 Richard, 1997 dikutip Tjiptono (2005), dalam bukunya berjudul “*Satisfaction : A Behavioral Prespective on the Consumer*” menyatakan bahwa semua orang paham apa itu kepuasan, tetapi begitu diminta mendefenisikannya, kelihatannya tak seorangpun tahu.

### 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; (7) layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana di maksud pada ayat (6) di laksanakan melalui jejaring telematika.

### 2.4 Pengertian Pengguna (*User*)

Dalam undang-undang Republik Indonesia No 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan :BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 No 9 di jelaskan pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

#### Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi 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.

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 Tedd 1993 di kutip oleh Hasugian (2010), menyatakan bahwa *Online Public Access Catalogue (OPAC)* adalah sistem katalog terpasang 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 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.

### 2.5.1 Tujuan dan Fungsi *OPAC*

Menurut Kusmayadi, dkk (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



#### Hak Cipta Diindungi 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.

bahan perpustakaan dan lokasi bahan perpustakaan tersebut. *OPAC* mempunyai kemampuan untuk menyediakan bantuan kepada pengguna dengan lebih mudah dibandingkan katalog kartu.

### 2.5.2 Kelebihan dan Kekurangan *OPAC*

Menurut Hermanto 2007, di kutip oleh Arifah, dkk (2014), *OPAC* memiliki empat keuntungan yaitu: (1) penelusuran informasi dapat dilakukan dengan cepat dan tepat; (2) penelusuran dapat dilakukan 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 uraian di atas dapat dinyatakan bahwa *OPAC* memiliki keuntungan dan kelebihan. Keuntungannya yaitu penelusuran dapat dilakukan dengan cepat, dapat menghemat waktu, serta pengguna memiliki peluang lebih banyak dalam menelusur bahan perpustakaan. Dari berbagai keuntungan di atas *OPAC* juga memiliki kekurangan.

Sebagaimana Menurut Hermanto 2007, di kutip oleh Arifah, dkk (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 menelusur informasi yang dimiliki perpustakaan.

### 2.6 Pengertian *Machine Readable Catalogue (MARC)*

Mengutip definisi tentang *Machine Readable Catalogue* dari beberapa para ahli dunia, seperti, menurut Sulistyio-Basuki, 1991 di kutip oleh Hasugian (2010), *Machine Readable Catalogue*, yaitu berupa format katalog dimana data bibliografi disimpan atau dimasukkan ke dalam tengara (tag) yang telah ditentukan. Menurut Hunter 1991, di kutip oleh Hasugian (2010), *MARC* muncul di Amerika Serikat pada tahun 1966 melalui suatu proyek perintis yang meliputi



#### Hak Cipta Diindungi 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.

pendistribusian data dari pita rekaman yang terbaca mesin setiap minggunya ke 16 perpustakaan terseleksi. Masing-masing perpustakaan memprosesnya melalui fasilitas komputer yang mereka miliki, dengan kebutuhan utama pada saat itu adalah untuk menghasilkan kartu katalog. Format yang digunakan untuk proyek itu selanjutnya disebut *MARC I*. Format *MARC I* dinilai masih memiliki sejumlah keterbatasan.

Menurut Rowley 1992, di kutip oleh Hasugian (2010), pada tahun berikutnya kemudian dikembangkan dengan menghasilkan *MARC II*. Format *MARC II* mulai digunakan pada tahun 1967, yang selanjutnya disebut *MARC*. Format ini cocok dengan edisi kedua dari Anglo-American Cataloguing Rules revisi tahun 1988 (AACR2) dan edisi kedua puluh *Dewey Decimal Classification* dan diharapkan dapat dimodifikasi untuk menampung edisi terbaru dari kedua peralatan tersebut.

Dalam Perpustakaan Nasional 1994, di kutip oleh Hasugian (2010), *INDOMARC* dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Indonesia untuk kepentingan automasi pengatalogan bahan pustaka di Indonesia. Dengan demikian, format *INDOMARC* juga merupakan implementasi dari International Standard Organization (ISO) 2709 untuk Indonesia, yang berupa sebuah format untuk tukar- menukar informasi bibliografi melalui pita magnetik (magnetic tape) atau media yang terbaca mesin (machine readable) lainnya.

Menurut Rowley 1992, di kutip oleh Hasugian (2010), format *MARC* terdiri dari dua bagian yaitu: (1) bagian yang memberikan informasi tentang deskripsi data bibliografis; (2) bagian yang menyimpan data bibliografis tersebut. Data disimpan pada ruas data, dan setiap ruas diawali dengan tag atau tengara yang terdiri dari tiga angka dengan interval 000 & ndash; 999.

Berikut lima contoh format *INDOMARC* yang &nbsp;diadaptasi untuk pembuatan pangkalan data katalog di sejumlah perpustakaan yaitu : (1) 020 ISBN; (2) 245 Judul; (3) 300 Deskripsi Fisik; (4) 700 Entri Tambahan Nama Orang; dan (5) 999 Nomor Identitas. Saleh 1999, di kutip Hasugian (2010)

Menurut Beheshti 1992, di kutip oleh Hasugian (2010), salah satu tujuan penggunaan format *MARC* pada kegiatan pengatalogan &nbsp; yang terautomasi



adalah untuk membangun pangkalan data bibliografi koleksi perpustakaan. Sedangkan salah satu tujuan pembentukan pangkalan data, ialah untuk menghasilkan katalog terpasang atau *OPAC*, yang dapat diakses pengguna dari terminal komputer yang tersedia. Dengan demikian, *OPAC* adalah bentuk katalog terpasang yang dirancang bangun dengan menggunakan format *MARC*. Pada 1960-an *MARC* diperkenalkan, tahun 1970-an sistem pengatalogan terautomasi dikembangkan, dan pada awal tahun 1980-an *OPAC* diperkenalkan dan digunakan pada sejumlah perpustakaan tertentu.

## 2.7 Pengertian Protokol Z 39.50

Menurut Astuti (2013), aplikasi SliMS ini dibangun untuk perpustakaan yang memiliki koleksi, anggota dan staf yang banyak di lingkungan jaringan lokal intranet maupun internet yang berbasis web dan *multi platform*. Senayan dirancang sesuai dengan standar pengelolaan koleksi perpustakaan, misalkan standar pendeskripsian katalog berdasarkan ISBD yang juga sesuai dengan aturan pengatalogan *Anglo-American Cataloging Rules*. SliMS mempunyai fitur layanan Layanan z39.50 adalah protokol pertukaran data yang banyak dikenal adalah Z39.50 merupakan protokol yang bersifat interaktif. Z39.50 merupakan protokol standar berbasis *client-server* yang memungkinkan komputer komputer *client* untuk mencari dan mendapatkan informasi ke server data. Untuk dapat menggunakan layanan z39.50 sangatlah mudah, persyaratannya adalah komputer dimana SliMS diinstal dapat mengakses internet.

## 2.8 Pengertian Dewey Decimal Classification (DDC)

Menurut Pinem (2014), *DDC (Dewey Decimal Classification)* yang juga disebut Sistem Desimal Dewey adalah sebuah sistem klasifikasi perpustakaan. Sistem Klasifikasi Persepuluhan Dewey merupakan suatu aturan pengklasifikasian buku yang sering di pergunakan secara umum di perpustakaan, baik di perpustakaan lokal maupun internasional. Pemakaian sistem klasifikasi ini bertujuan untuk memudahkan pencarian buku dan pengorganisasian buku-buku tersebut dalam kelompoknya. Banyak buku diseleksi, diidentifikasi dan di daftar

### Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi 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.

DDC, dan menjadi kelas utama (*main classes*) yaitu : (1) 000- Karya umum; (2) 100- Filsafat; (3) 200- Agama; (4) 300- Ilmu sosial; (5) 400- Bahasa; (6) 500- Ilmu Murni; (7) 600- Ilmu Terapan; (8) 700- Kesenian; (9) 800- Kesusteraan; dan (10) 900- Sejarah dan Geografi.

## 2.9 Pengertian Perpustakaan

Dalam undang-undang Republik Indonesia No 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan : BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 No 1 di sebutkan perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karyatulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

### 2.9.1 Tujuan Perpustakaan

Dalam undang-undang Republik Indonesia No 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan : BAB I Ketentuan Umum Pasal 4 di sebutkan Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

### 2.9.2 Fungsi Perpustakaan

Dalam undang-undang Republik Indonesia No 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan : BAB I Ketentuan Umum Pasal 3 di sebutkan perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

## 2.10 Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

### 2.10.1 Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Menurt Suriani (2015), IAIN Susqa dibentuk bersamaan dengan berdirinya Institut Agama Islam Negeri Sulthan Syarif Qasim berdasarkan SK Menteri Agama RI No. 194 tahun 1970 tanggal 9 September 1970 yang terdiri dari tiga



#### Hak Cipta Diindungi 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.

fakultas, di antaranya : (1) Fakultas Tarbiyah di Pekanbaru; (2) Fakultas Syariah di Tembilahan; dan (3) Ushuluddin di Pekanbaru.

Pada tahun 1970 itu juga masyarakat dan pemuka agama di Riau meminta kepada gubernur Riau Kolonel Arifin Ahmad untuk mendirikan kampus di Jl Pelajar (sekarang Jl. Ahmad Dahlan) seluas tanah 3,5 hektar di kecamatan Sukajadi Pekanbaru. Pada tahun 1973 pembangunan ruang kuliah selesai. Satu diantaranya dipakai sebagai perpustakaan. Tahun 1978 Proyek Departemen Agama RI membangun gedung perpustakaan tersendiri dengan luas 8 x 25 M, Dengan koleksi buku 12.897 exp. Yang terdiri dari 1.744 judul. Pada tahun 1985 ruang perpustakaan di perluas dengan koleksi buku 30307 exp. dengan 2920 judul. Melihat animo pengguna/ pemustaka cukup banyak, maka pada tahun 1999 setelah di lakukan perluasan di gunakan sistem terbuka, di mana pengunjung dapat langsung melakukan browsing dan mengambil buku yang di inginkan.

Pada tahun 2005 seiring dengan perubahan status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA Riau) yang berimbas pada perpustakaan. Pada tahun 2006 Departemen Agama RI melakukan program otomasi perpustakaan di 10 Perguruan Tinggi Negeri Islam, UIN SUSKA Riau termasuk ke 10 PTI tersebut dan mendapatkan software SIMpus (Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan).

Pada tahun 2008/2009 perpustakaan menempati gedung baru 4 lantai dengan luas 4000 m2 di kampus Ali Haji Panam Pekanbaru untuk itu maka tahun 2009 sistem informasi perpustakaan yang sebelumnya berbasis Dos dengan menggunakan software SIMpus, beralih ke software OpenBiblio yang sudah berbasis Web. OpenBiblio merupakan perangkat lunak otomasi perpustakaan berbasis web. OpenBiblio menyediakan menu *On-line Public Access Catalogue (OPAC)*, sirkulasi (*circulation*), katalogisasi (*cataloging*), laporan (*report*) serta menu admin (*administrator*).

Berbagai menu-menu tersebut terintegrasi dalam sistem yang dibangun oleh software ini, sehingga satu menu akan berpengaruh terhadap menu yang lain. Sejak tahun 2012, perpustakaan mulai melakukan pengembangan sistem informasi perpustakaan dalam hal pengelolaan data base, sistem absensi, sistem sirkulasi

loker, katalog online *OPAC*, *multy purpose stations* dan *book return* sudah terintegrasi.

### 2.10.2 Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Visi dari perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, adalah: “Menjadikan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, sebagai lembaga akses informasi terkemuka bagi masyarakat Perguruan Tinggi Islam dikawasan Asia Tenggara”.

Misi dari perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah : “Membina dan meningkatkan sumber daya dan layanan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi dan kemitraan guna memberikan layanan terbaik (prima) bagi pemustaka”

### 2.10.3 Pimpinan dan Staff Perpustakaan UIN Suska Riau

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sejak awal mulai berdiri sampai sekarang telah dipimpin oleh 8 orang kepala pemimpin perpustakaan yaitu :

Tabel 2.1 Nama-nama Pimpinan Perpustakaan UIN SUSKA Riau dari tahun (1973-sekarang)

NO	Nama	Tahun
1	Drs. Basyiran S. Alam	(1973-1976)
2	Drs. Zul Asyri, LA	(1976-1977)
3	Drs. Noor Aini, HA	(1977-1978)
4	Drs. Darwin Tanjung	(1979-1994)
5	Drs. Mahyudi Said	(1994-2005)
6	Dra. Hj. Azwinar Aziz (Plt. Kepala)	(2005-2006)
7	Drs. Suhaimi D.M.Si	(2006-2015)
8	Dr. Suriani, S.Ag, SS.M.Si	(2015-Sekarang)

Sumber : Suriani (2015)

Adapun latar belakang keilmuan keseluruhan pengelola perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau akan dijelaskan pada tabel dibawah berikut:

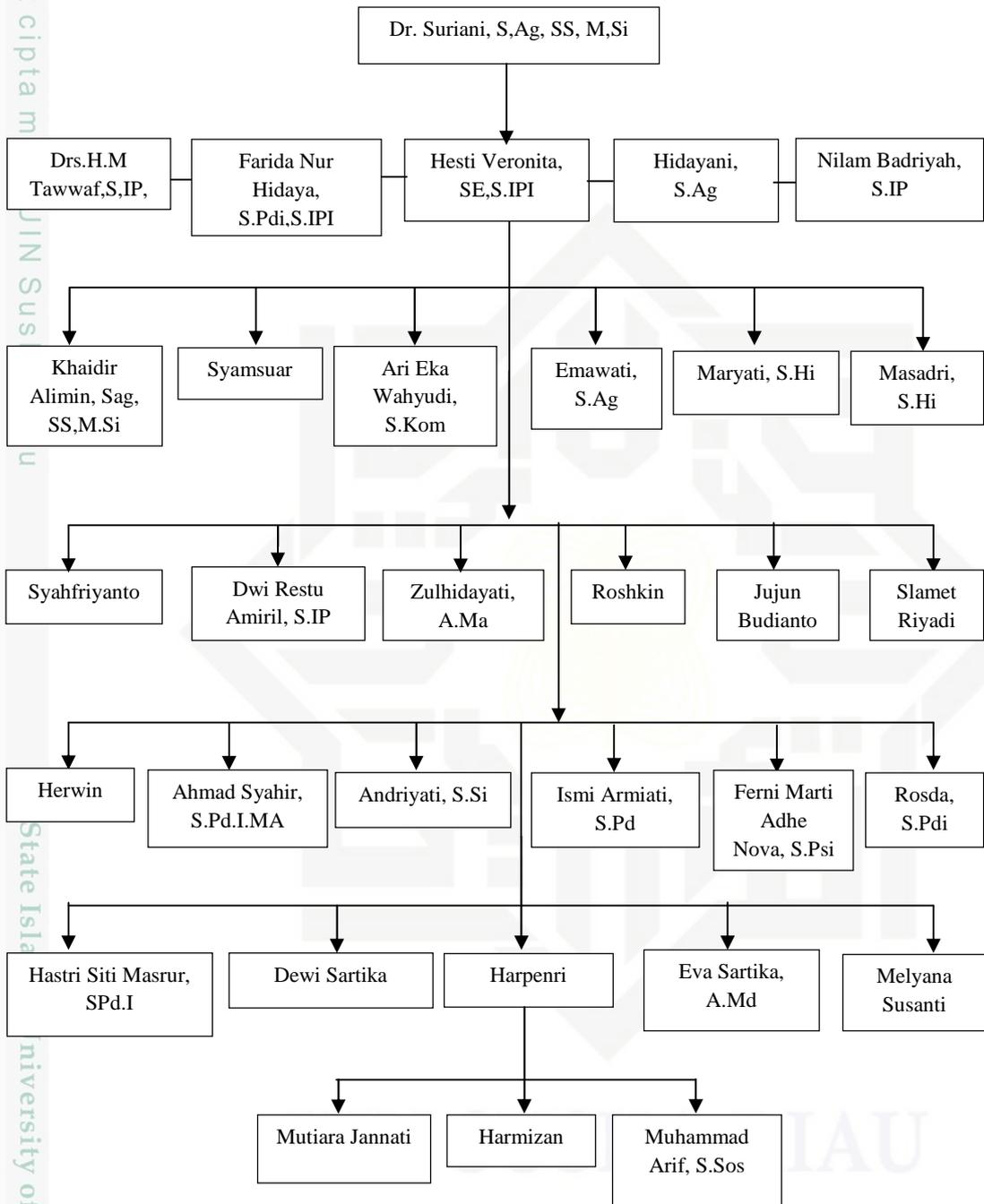
Tabel 2.2 Latar Belakang Keilmuan Keseluruhan Staff dan Pengelola Perpustakaan UIN Suska Riau:

S2	Ilmu Perpustakaan	3 Orang
	Ilmu Komunikasi	1 Orang
	Administrasi Negara	1 Orang
	Pendidikan Islam	1 Orang
S1	Ilmu Perpustakaan	4 Orang
	Komputer	1 Orang
	Pendidikan Agama Islam	2 Orang
	Peradilan Islam	4 Orang
	Biologi	1 Orang
	Manajemen	1 Orang
	Psikologi	1 Orang
	Bahasa Inggris	1 Orang
S1	Komputer	1 Orang
	Perbankan Syariah	1 Orang
D2	Ilmu Perpustakaan	2 Orang
SLTA		11 Orang
SLTP		1 Orang

Sumber : Suriani (2015)

- Hak Cipta Diindungi 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.

### 2.10.4 Gambar Pimpinan dan Staff Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



Gambar 2.1 Pimpinan dan Staff Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Sumber : Suriani (2015)

Hak Cipta Diindungi 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.

## 2.10.5 User Interface *Online Public Access Catalogue* Perpustakaan UIN SUSKA Riau

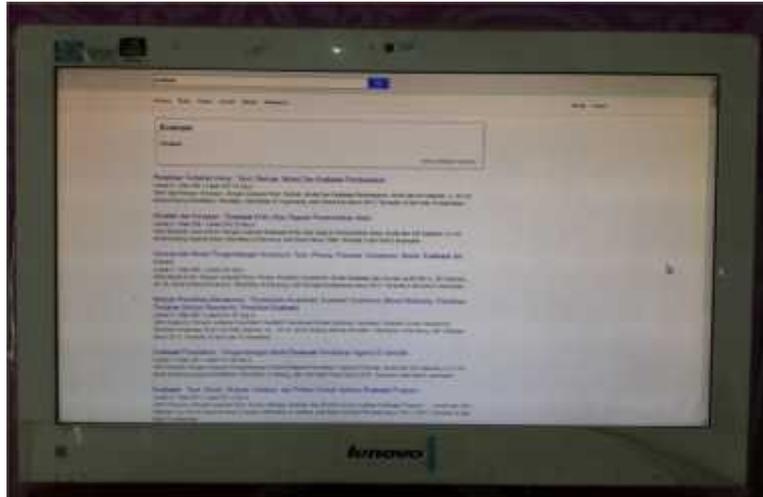
### a. Halaman utama *Online Public Access Catalogue* Perpustakaan UIN SUSKA Riau.



Gambar 2.2 Perpustakaan UIN SUSKA Riau, *Online Public Access Catalogue* 2015

Sumber :<http://opac.uin-suska.ac.id/> (2015)

### b. Halaman penelusuran *Online Public Access Catalogue* Perpustakaan UIN SUSKA Riau.

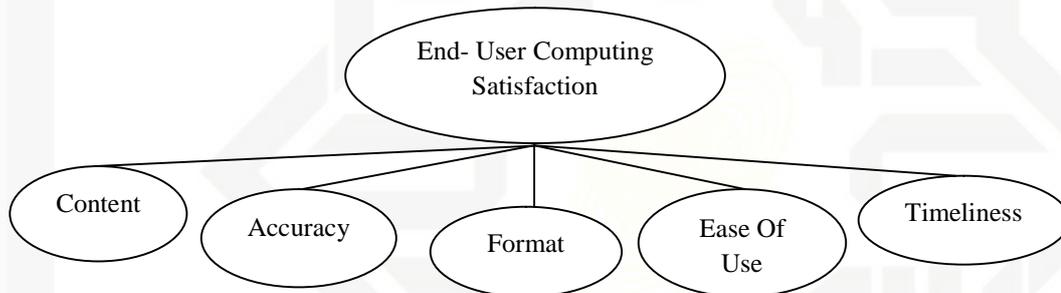


Gambar 2.3 Perpustakaan UIN SUSKA Riau, *Online Public Access Catalogue* 2015

Sumber :<http://opac.uin-suska.ac.id/> (2015)

## 2.11 End User Computing Satisfaction

Menurut Doll dan Torkzadeh 1998, dikutip oleh Sutanto, dkk (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* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi *EUCS* ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh (1998). 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 dilihat pada gambar 2.4 di bawah ini :



Gambar 2.4 Sutanto dkk, Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* 2014

Sumber :Sutanto dkk, (2014)

### 1) Dimensi Isi (*Content*)

Dimensi *Content* mengukur kepuasan pengguna di tinjau dari sisi isi (*content*) dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat di gunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang di hasilkan 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 Akurat (*Accuracy*)

Dimensi *Accuracy* mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi.



#### Hak Cipta Diindungi 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.

Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat di lihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

#### 3) Dimensi Bentuk (*Format*)

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antar muka sistem, bentuk dari laporan atau informasi yang di hasilkan oleh sistem apakah antar muka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.

#### 4) Dimensi Kemudahan Penggunaan (*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 di butuhkan.

#### 5) Dimensi Ketepatan Waktu (*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.

### 2.12 Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Philip Kotler analisis arti penting-kinerja (*importance-performance analysis*) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang *Importance-Performance Analysis* diperlukan. Menurut Martilla dan Jams dalam Zeithaml et.al.1990, dikutip oleh Nugraha, dkk (2014), menyarankan penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa.

Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang di inginkan

pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Pada analisis, di lakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam *Importance-Performance Analysis* dapat di lihat pada gambar 2.5 di bawah ini.



Gambar 2.5 Nugraha dkk, Peta *Importance-Performance Anlysis* 2014

Sumber :Nugraha dkk, (2014)

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan yaitu:

1) Kuadran 1 (Concentrate These)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang di anggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang di peroleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus di tingkatkan.

2) Kuadran 2 (Keep Up The Good Work)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang di anggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang di anggap pelanggan sudah sesuai dengan yang di rasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap di pertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

3) Kuadran 3 (Low Priority)

Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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.

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang di anggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat di pertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang di rasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4) Kuadran 4 (Possible Overkill)

Ini adalah wilayah yang memuat faktror-faktor yang di anggap kurang penting oleh pelanggan, dan di rasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat di kurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Penggunaan metode *Importance-Performance Analysis* adalah dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa yang masuk pada kuadran-kuadran pada peta *Importance-Performance Matrix*. Dalam metode ini di perlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang di inginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

Rumus yang digunakan yaitu :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \approx 100\% \dots\dots\dots(2.1)$$

dimana :

- Tki =Tingkat kesesuaian responden.
- Xi = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan.
- Yi = Skor rata-rata penilaian harapan responden.

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi *importance – performance* yang merupakan suatu bangun yang di bagi menjadi empat kuardan yang di batasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik seperti :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \dots\dots\dots(2.2)$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{j=1}^k Y_j}{k} \dots\dots\dots(2.3)$$

dimana :

$\bar{X}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut.

$\bar{Y}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut.

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan.

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan di isi oleh skor tingkat persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) akan di isi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap atribut di gunakan Persamaan 6 dan 7 seperti :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots(2.4)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots(2.5)$$

dimana :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata persepsi / *performance*.

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata harapan / *importance*.

n =Jumlah responden.

Pada analisis *Importance-Performance Analysis*, di lakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

### 2.13 Indeks Kepuasan Pengguna

Menurut Bhote 1996 di kutip oleh Maiyanti, dkk (2009), Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari indikator-indikator produk atau jasa.

Tabel 2.3 Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna

Indikator	Kepentingan (I)	Kepuasan (P)	Skor (S)
	Skala: (1-5)	Skala: (1-5)	(S) = (I) X (P)
...	...	...	...
...	...	...	...
Skor	(I) = (Y)		(S) = (T)

Sumber : Maiyanti dkk, (2014)

Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) di jumlahkan sehingga di peroleh Y dan juga hasil kali I dengan P pada kolom skor (S) di jumlahkan dan di peroleh T. IKP di peroleh dari perhitungan  $IKP = (T/5Y) \times 100\%$ . Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran. IKP di hitung dengan rumus :

$$IKP = \frac{T}{5Y} \times 100\% \dots\dots\dots(2.6)$$

Nilai maksimum IKP adalah 100%. Nilai IKP 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang baik. Nilai IKP 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan.

### 2.14 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013), validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang di laporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah “data tidak berbeda” antar data yang di laporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian.

Terdapat dua macam validitas penelitian, yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal berkenan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai. Kalau dalam desain penelitian dirancang untuk meneliti etos kerja pegawai, maka data yang diperoleh seharusnya adalah data yang akurat tentang etos kerja pegawai. Penelitian menjadi tidak valid, apabila yang ditemukan adalah motivasi kerja pegawai.

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.



Validasi eksternal berkenan dengan derajat akurasi apakah hasil penelitian dapat di generalisasikan atau diterapkan pada populasi dimana sampel tersebut di ambil. Bila sampel peneltian representatif, instrumen penelitian valid dan reliabel, cara mengumpulkan dan analisis data benar, maka penelitian akan memiliki validitas eksternal yang tinggi.

### 2.15 Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2013), reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana pengukuran tetap konsiten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sam dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Ujian reliabilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal, pengujian dapat di lakukan *test-retest*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal, reliabilitas alat ujur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instruen dengan teknik tertentu.

### 2.16 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar **jumlah** yang ada pada obyek/ subyek yang di pelajari, tetapi , meliputi seluruh **karakteristik**/ sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Sugiyono (2013), sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Bila populasinya besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang di pelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat di berlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili)

#### Hak Cipta Diindungi 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 mengummumkan 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.

Teknik pengambilan sampel yang diambil oleh peneliti adalah *probability sampling* yaitu teknik yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \dots\dots\dots(2.7)$$

Dimana :n= Jumlah Sampel  
 N = Jumlah Populasi  
 d<sup>2</sup>= Presisi (10%)

Jumlah populasi yang di ambil berdasarkan data mahasiswa aktif semester genap tahun ajaran (2014-2015) pada bagian Akademik Rektorat UIN Suska Riau data mahasiswa aktif semester genap 25100 mahasiswa, maka didapat jumlah 100 responden mahasiswa dengan pengolahan data populasi dan sampel menggunakan rumus Slovin.

$$n = \frac{25.100}{25.100 \cdot (10\%)^2 + 1}$$

$$n = \frac{25.100}{25.100 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{25.100}{252}$$

$$n = 99,60 = 100 \text{ sampel.}$$

Berdasarkan rumus dan perhitungan di atas maka angket akan di bagikan pada 100 orang responden yang merupakan mahasiswa aktif semester genap tahun ajaran (2014-2015) UIN Suska Riau.

Tabel 3.4 Data Mahasiswa Aktif Semester Genap TA. 2014-2015 UIN Suska Riau (2015)

NO	Fakultas	Nama Program Studi	Jenjang Program	Jumlah
1	Ekonomi dan	Akuntansi	D3	209



© Hak cipta milik UIN Suska Riau	Ilmu Sosial	Manajemen Perusahaan	D3	226
		Perpajakan	D3	225
<b>JUMLAH</b>				<b>660</b>
2	Syariah dan Hukum	Perbankan Syariah	D3	131
<b>JUMLAH</b>				<b>131</b>
3	Dakwah dan Ilmu Komunikasi	Bimbingan dan Penyuluhan Islam	S1	330
		Ilmu Komunikasi	S1	1322
		Manajemen Dakwah	S1	342
		Pengembangan Masyarakat Islam	S1	228
<b>JUMLAH</b>				<b>2222</b>
4	Ekonomi dan Ilmu Sosial	Akuntansi	S1	1439
		Ilmu Administrasi Negara	S1	1347
		Manajemen	S1	1414
<b>JUMLAH</b>				<b>4200</b>
5	Pertanian dan Peternakan	Akreoteknologi	S1	810
		Peternakan	S1	715
<b>JUMLAH</b>				<b>1525</b>
6	Psikologi	Psikologi	S1	1260
<b>JUMLAH</b>				<b>1260</b>
7	Sains Dan Teknologi	Matematika	S1	459
		Sistem Informasi	S1	1076
		Teknik Elektro	S1	702
		Teknik Industri	S1	756
		Teknik Informatika	S1	1358
<b>JUMLAH</b>				<b>4351</b>
8	Syariah dan Hukum	Akhwat AL-Syakhisyah	S1	464
		Ekonomi Islam	S1	1566

**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	Tarbiyah dan Keguruan	Ilmu Hukum	S1	1138
		Jinayah Siyasa	S1	162
		Muamalah	S1	229
		Perbandingan Mazhab dan Hukum	S1	137
<b>JUMLAH</b>				<b>3696</b>
9	Tarbiyah dan Keguruan	Kependidikan Islam	S1	773
		Pendidikan Agama Islam	S1	1192
		Pendidikan Bahasa Arab	S1	552
		Pendidikan Bahasa Inggris	S1	1072
		Pendidikan Ekonomi	S1	760
		Pendidikan Guru MI	S1	582
		Pendidikan GURU RA	S1	33
		Pendidikan Kimia	S1	712
		Pendidikan Matematika	S1	828
<b>JUMLAH</b>				<b>6504</b>
10	Ushuluddin	Aqidah Filsafat	S1	70
		Perbandingan Agama	S1	55
		Tafsir Hadits	S1	426
<b>JUMLAH</b>				<b>551</b>
<b>JUMLAH TOTAL</b>				<b>25100</b>

Sumber : Akadmik Rektorat UIN Suska Riau (2015)

## 2.17 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012), pada tahap ini kegiatan yang di lakukan adalah menganalisis secara deskriptif kuantitatif data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket. Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan metode *Likert*. Dalam penelitian ini sakala yang digunakan 1-4, adapun langkah-langkah yang di lakukan dalam metode *Likert* seperti di bawah ini:

- 1) Menentukan besarnya skor kriterium sesuai dengan hasil yang didapat dari pengolahan data sebelumnya. Skor kriterium adalah skor ideal yang di

Hak Cipta Diindungi 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.

capai dalam sebuah penelitian. Cara untuk mendapat skor kriterium ini adalah dengan menggunakan rumus:

SK = Skor tertinggi tiap item pernyataan (4) X Jumlah item pernyataan X Jumlah responden

- 2) Kemudian, di tentukan skor total dari hasil pengumpulan data yang sudah di lakukan (SH)
- 3) Setelah skor kriterium (SK) dan skor hasil pengumpulan data didapatkan (SH), maka di carilah besarnya persentase (P) jawaban responden dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% \dots\dots\dots(2.8)$$

- 4) Langkah terakhir adalah menentukan rentang hasil berdasarkan skor kriterium dan persentase yang di dapatkan untuk kemudian di bandingkan dengan skor hasil pengumpulan data. Rentang (*range*) hasilnya adalah:

Hasil skor kriterium dan persentase yang di dapatkan untuk kemudian di bandingkan dengan skor hasil pengumpulan data. Rentang (*range*) untuk tingkat kinerja hasilnya adalah sebagai berikut:

- a. 0 – 25% = Sangat Tidak Setuju (SS)
- b. 26 – 50% = Setuju (S)
- c. 51 – 75% = Kurang Setuju (KS)
- d. 76 – 100% = Tidak Setuju (TS)

Hasil skor kriterium dan persentase yang didapatkan untuk kemudian di bandingkan dengan skor hasil pengumpulan data. Rentang (*range*) untuk tingkat harapan atau kepentingan hasilnya adalah sebagai berikut:

- a. 0 – 25% = Sangat Tidak Setuju (SS)
- b. 26 – 50% = Setuju (S)
- c. 51 – 75% = Kurang Setuju (KS)
- d. 76 – 100% = Tidak Setuju (TS)

Hak Cipta Diindungi 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.

Data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada responden di sajikan dalam bentuk persentase yang di muat dalam tabel yang berisi jawaban-jawaban responden terhadap pernyataan yang di ajukan, data dari penyebaran angket inilah yang diolah dan di analisis, sehingga peneliti dapat mengetahui bagaimana hasil evaluasi tingkat kepuasan pengguna (*user*) OPAC Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## 2.18 Metode Sampling

Menurut Sugiyono (2013), teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.

### 2.18.1 Probability Sampling

Menurut Sugiyono (2013), *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi, *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, *area (cluster) sampling (sampling menurut daerah)*.

a. *Simple random sampling*

Dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan keputusan anggota sampel dari populasi di lakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian di lakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

b. *Proportionate stratified random sampling*

Teknik ini di gunakan bila populasi mempunyai anggota/ unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Suatu organisasi yang mempunyai pegawai dari latar belakang pendidikan yang berstrata, maka populasi pegawai itu berstrata.

c. *Disproportionate stratified random sampling*

Hak Cipta Diindungi 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.

Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional.

d. *Cluster sampling (Area sampling)*

Teknik sampling daerah di gunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan di teliti atau sumber data sangat luas, misal penduduk dari suatu negara, propinsi atau kabupaten. Untuk menentukan penduduk mana yang akan di jadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah populasi yang telah diterapkan.

### 2.18.2 Nonprobability Sampling

Menurut Sugiyono (2013), *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, *sampling sistematis, sampling kuota, aksidental, purposive, jenuh, snowball*

a. *Sampling Sistematis*

Sampling sistematis adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah di beri nomor urut.

b. *Sampling Kuota*

Sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang di inginkan.

c. *Sampling Insidental*

*Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan di temui itu cocok sebagai sumber data.

d. *Sampling Purpose*

Sampling purpose adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.



## Hak Cipta Diindungi 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.

e. *Sampling jenuh*

Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

f. *Snowball Sampling*

Snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.

## 2.19 Metode Deskriptif

Menurut Nawawi (2005), metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang di selidiki dengan menggambarkan/melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang. Metode deskriptif memusatkan perhatiannya pada penemuan fakta-fakta (*fact finding*) sebagaimana keadaan sebenarnya.

Untuk memberikan bobot yang lebih tinggi pada metode ini, maka data atau fakta yang ditemukannya harus diberi arti, dengan tidak sekadar menyajikannya secara deskriptif. Data atau fakta yang terkumpul harus diolah dan ditafsirkan.

## 2.20 SPSS

Menurut Tanujaya (2009), SPSS merupakan singkatan dari *Statistical Program For Social Science*. SPSS pertama kali dikembangkan sekitar tahun 1960 sebagai piranti lunak untuk sistem statistik pada komputer Mainframe oleh Norman dkk dari Stanford University. Pada tahun 1984 dikeluarkan SPSS/PC+ untuk komputer pribadi (PC), sedangkan untuk versi Windows dirilis pada tahun 1992. Keunggulan dari SPSS di antaranya adalah di wujudkan dalam menu kotak-kotak dialog antar muka yang cukup memudahkan para user dalam perekaman data, memberikan perintah dan sub-sub perintah analisis hingga menampilkan hasilnya. Di samping itu SPSS juga memiliki kehandalan dalam menampilkan chart atau plot hasil analisis sekaligus penyuntingan bilamana di perlukan.

Berikut ada delapan fasilitas yang tersedia dalam SPSS diantaranya yaitu : (1) data *editor* adalah halaman *spreadsheet* yang digunakan untuk memasukkan, mendefenisikan, mengedit, dan menampilkan data; (2) *viewer* yaitu tampilan



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk melihat hasil data; (3) *multi dimensional pivot tables* setelah selesai mengolah dengan spss, akan ditampilkan dengan *multi dimensional pivot tables*. Dengan demikian, dapat mengeksplorasi tabel dengan mengatur kolom baris dan lapisan; (4) *high resolution graphics* berupa grafik berupa pie-chart dengan berbagai pilihan warna, bar-chart, histogram dan grafik 3-D; (5) *database acces* yaitu fasilitas yang dapat digunakan untuk mendapatkan kembali informasi dari database dengan menggunakan database wizard; (6) *command language* yang dapat membantu dalam menyimpan data dan otomatisasi; (7) *electronic distribution* yang memungkinkan untuk mengirimkan laporan dengan mengeksport tabel dan grafik dalam bentuk HTML; dan (8) *data transformation* memudahkan analisis data dan juga mudah melakukan pengolahan data seperti mengkombinasikan kategori, dan memisah file.

## 2.21 Penelitian Terdahulu

Ana Rizka Mashud (2009), dalam penelitian tentang “Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan di SMAN 7 Purworejo dalam Prespektif LibQual<sup>TM</sup>.”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan SMAN 7 Purworejo dan mengetahui atribut apa saja yang penting untuk di alokasikan oleh pengelola perpustakaan agar dapat memberikan kualitas layanan yang baik.

Andi Milu Marguna (2013), dalam penelitian tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin”. Penelitian ini bertujuan bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin dan Faktor kualitas layanan mana saja yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemustakadi UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin menggunakan metode LibQual<sup>TM</sup>.

Andy Wahyu Hermanto (2013), dalam penelitian tentang “Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang”. Penelitian ini bertujuan Menganalisa pengaruh faktor pelayanan dalam dimensi Penampilan Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Tanggapan (*responsiveness*), Kepastian (*assurance*), dan Empati (*emphaty*) dengan tingkat

kepuasan *customer* Terminal Peti Kemas Semarang, Menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan *customer* Terminal Peti Kemas Semarang dan menganalisa seberapa besar kepuasan pelanggan/ konsumen terhadap pelayanan Terminal Peti Kemas Semarang.

Cici Ismiati (2014), dalam penelitian tentang “ Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalogue (OPAC)* dengan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* UIN Suska Riau“.

Fatimah Nur Arifah dkk (2014), dalam penelitian tentang “ Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi *OPAC* Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta “.Menggunakan metode *EUCS*, analisis data menggunakan, *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)

Hak Cipta Diindungi 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.