

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Jogianto, 2005).

2.2 Konsep Perpustakaan

2.2.1 Pengertian, Tujuan dan Tugas Pokok Perpustakaan

Perpustakaan adalah koleksi bahan pustaka yang disusun secara sistematis dengan tujuan untuk pengawasan, pendidikan, penelitian, management, penyembuhan, rekreasi dan sebagainya. Pengertian perpustakaan menurut M. Sabirin Nasution adalah sebagai berikut: Perpustakaan adalah suatu unit kerja yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, memelihara dan mengelola pememfaatan bahan pustaka, dengan mempergunakan sistem tertentu untuk tujuan bacaan ataupun penelitian.

Perpustakaan adalah institusi/lembaga yang menyediakan koleksi bahan perpustakaan tertulis, tercetak dan terekam sebagai pusat sumber informasi yang diatur menurut sistem dan aturan yang baku dan didayagunakan untuk keperluan pendidikan, penelitian dan rekreasi intelektual bagi masyarakat. Perpustakaan secara umum bertujuan untuk melakukan layanan informasi literal kepada masyarakat. Tujuan khusus dibedakan oleh jenis perpustakaanannya. Karena tujuannya memberi layanan informasi literal kepada masyarakat maka tugas pokok adalah:

- a) Menghimpun bahan pustaka yang meliputi buku dan nonbuku sebagai sumber informasi.
- b) Mengolah dan merawat pustaka.
- c) Memberikan layanan bahan pustaka

Perpustakaan merupakan upaya untuk memelihara dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses belajar-mengajar. Perpustakaan yang terorganisasi secara baik dan sistematis, secara langsung atau pun tidak langsung dapat memberikan kemudahan bagi proses belajar mengajar di sekolah tempat perpustakaan tersebut berada. Hal ini, terkait dengan kemajuan bidang pendidikan dan dengan adanya perbaikan metode belajar-mengajar yang dirasakan tidak bisa dipisahkan dari masalah penyediaan fasilitas dan sarana pendidikan.

Tujuan perpustakaan adalah untuk membantu masyarakat dalam segala umur dengan memberikan kesempatan dengan dorongan melalui jasa pelayanan perpustakaan agar mereka:

- a. Dapat mendidik dirinya sendiri secara berkesimbangan
- b. Dapat tanggap dalam kemajuan pada berbagai lapangan ilmu pengetahuan, kehidupan sosial dan politik
- c. Dapat memelihara kemerdekaan berfikir yang konstruktif untuk menjadi anggota keluarga dan masyarakat yang lebih baik
- d. Dapat mengembangkan kemampuan berfikir kreatif, membina rohani dan dapat menggunakan kemampuannya untuk dapat menghargai hasil seni dan budaya manusia
- e. Dapat meningkatkan tarap kehidupan sehari-hari dan lapangan pekerjaannya.
- f. Dapat menjadi warga negara yang baik dan dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan nasional dan dalam membina saling pengertian antar bangsa. Dapat menggunakan waktu senggang dengan baik yang bermanfaat bagi kehidupan pribadi dan sosial . Trimo, Soejono MLS (dalam Mikye, 2012)

2.2.2 Koleksi perpustakaan

Beberapa jenis koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan adalah:

1. Buku

Beberapa jenis buku yang dimiliki oleh sebuah Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah sebagai berikut:

- a. Buku Teks.
- b. Buku Penunjang.
- c. Laporan Kerja Praktek.
- d. Tugas Akhir atau Thesis.
- e. Buku Tandon (Buku Tandon).

2. Koleksi Referensi

Isi buku referensi tidak mendalam dan kadang-kadang hanya memuat informasi tertentu saja.

3. Jenis Serial (Terbitan Berkala)

Pada umumnya terbitan berkala berupa majalah dan koran. Jika dilihat dari isinya majalah dibedakan majalah populer, semi populer dan ilmiah

4. Brosur yaitu buku atau lembaran-lembaran lepas yang memuat masalah-masalah aktual yang bersifat sementara.

5. Bahan Pandang Dengar (*Audio Visual*)

Bahan pandang dengar memuat informasi yang dapat ditangkap secara bersamaan oleh indra mata dan telinga. Trimo, Soejono MLS (dalam Mikye, 2012)

2.2.3 Klasifikasi Bahan Pustaka dan Penempatan Koleksi

Menurut Trimo, Soejono MLS (dalam Mikye, 2012) Koleksi perpustakaan harus diolah dan diatur secara sistematis, dengan tujuan untuk memudahkan penemuan kembali koleksi yang dibutuhkan. Kegiatan pengaturan atau pengelompokan bahan pustaka berdasarkan aturan tertentu disebut dengan klasifikasi.

Tujuan klasifikasi dapat dirinci sebagai berikut:

a) Menghasilkan urutan yang berguna

b) Penempatan yang tepat

Bila bahan pustaka diperlukan pemakai, pustaka yang diinginkan mudah diketemukan serta mudah dikembalikan.

c) Penyusunan mekanis

Bahan pustaka baru mudah disisipkan di antara bahan pustaka yang sudah dimiliki.

2.2.4 Katalog

Menurut Trimo, Soejono MLS (dalam Mikye, 2012) Secara umum pengertian katalog adalah suatu daftar yang terurut yang berisi informasi tertentu dari benda atau barang yang didaftar. Secara lebih luas pengertian katalog adalah metode penyusunan item (berisi informasi atau keterangan tertentu) dilakukan secara sistematis baik menurut abjad maupun urutan logika yang lain. Pemakai perpustakaan menggunakan koleksi perpustakaan untuk mencari bacaan rekreasional, atau informasi untuk melakukan kegiatan penelitian, dan sebagai alat bantu belajar maupun kegiatan lainnya. Mungkin saja pemakai tidak dapat menemukan buku yang diinginkan dalam rak. Untuk mengetahui buku apa saja yang dimiliki perpustakaan diperlukan alat bantu yang disebut katalog perpustakaan. Jadi katalog perpustakaan adalah daftar buku dalam sebuah perpustakaan atau dalam sebuah koleksi.

Katalog perpustakaan berarti sistematika daftar buku atau bahan pustaka yang lain di dalam perpustakaan yang memberi informasi tentang pengarang, judul, edisi, penerbit, tahun terbit, ciri fisik, isi (subjek), dan lokasi bahan pustaka tersebut disimpan.

Tujuan pengkatalogan menurut C.A. Cutter adalah:

1. Memudahkan seseorang menemukan sebuah karya yang telah diketahui pengarang, judul atau subjeknya.
2. Memperlihatkan apa yang dimiliki perpustakaan melalui nama pengarang, subjek dan jenis literturnya
3. Membantu pemilihan sebuah karya seperti dalam hal edisinya secara bibliografis dan karakternya (*topic*).

2.2.5 Jenis Layanan Perpustakaan

Beberapa Jenis Layanan Perpustakaan secara umum adalah sebagai berikut:

- a) Layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi)

Layanan peminjaman bahan pustaka adalah layanan kepada pemakai perpustakaan berupa peminjaman bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan.

b) Layanan referensi Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung perpustakaan dan hanya untuk dibaca ditempat.

c) Layanan ruang baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat layanan untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan.

2.2.6 Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi atau layanan pemijaman dan pengembalian bahan pustaka adalah satu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku. Kegiatan dapat dilaksanakan sesudah buku-buku selesai diproses dengan lengkap dengan labellabelnya seperti kartu buku, kartu tanggal kembali, kantong buku, dan *call number* pada punggung buku.

Menurut Sulisty-o-Basuki (dalam Mikye, 2012), bagian layanan sirkulasi mempunyai tugas melayani pengunjung perpustakaan khususnya hal berikut ini :

1. Mengawasi keluarnya setiap bahan pustaka dari ruang perpustakaan.
2. Pendaftaran anggota perpustakaan
Salah satu tugas dari bagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan.
3. Peminjaman dan pengembalian bahan pustaka
4. Memberikan sanksi bagi anggota yang terlambat mengembalikan pinjaman.
5. Memberikan peringatan bagi anggota yang belum mengembalikan pinjaman
6. Menentukan penggantian buku yang dihilangkan anggota.
7. Membuat statistik sirkulasi
8. Penataan koleksi di jajaran/rak. Trimo, Soejono MLS (dalam Mikye, 2012)

2.3 Sistem Informasi Perpustakaan

Sistem informasi perpustakaan dikembangkan dari pemikiran dasar bagaimana kita melakukan otomatisasi terhadap berbagai *business process* dalam

suatu perpustakaan. Sistem Informasi Perpustakaan (SIPERPUS) merupakan sebuah sistem yang terintegrasi untuk menyediakan informasi guna mendukung operasi, manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan dalam perpustakaan.

Sistem Informasi Perpustakaan (SIPERPUS) merupakan perangkat lunak yang didesain khusus untuk mempermudah pendataan koleksi perpustakaan, katalog, data anggota/peminjam, transaksi dan sirkulasi koleksi perpustakaan. Keseluruhan bekerja secara sistematis sehingga dapat memperbaiki administrasi dan operasional perpustakaan serta dapat menghasilkan bentuk-bentuk laporan yang efektif dan berguna bagi manajemen perpustakaan. Lutfian.Software (dalam Mikye, 2012).

Menurut Harmawan (dalam Mikye, 2012) Sistem perpustakaan merupakan sistem automasi perpustakaan . Di dalam sistem perpustakaan terdapat modul-modul yang terintegrasi dari sistem yang satu ke sistem yang lain. Adapun modul-modul yang dapat terintegrasi yaitu:

a) Modul Pengadaan

Pengadaan merupakan kegiatan pokok dari perpustakaan atau pusat dokumentasi karena kegiatan ini mengusahakan buku-buku yang dibutuhkan ada dalam koleksi. Modul pengadaan ini berfungsi untuk membuat daftar usulan buku dan daftar pangadaan buku.

b) Modul Pengatalogan

Katalog adalah daftar barang yang berada pada suatu tempat, sedangkan katalog perpustakaan adalah daftar bahan pustaka yang ada dalam perpustakaan. Yang tujuannya adalah untuk memudahkan para anggota perpustakaan untuk mengetahui koleksi perpustakaan dengan cepat. Adapun fungsi modul pengatalogan adalah untuk mengelola data koleksi buku maupun koleksi berkala.

c) Modul Keanggotaan

Keanggotaan perpustakaan sangat perlu untuk mempermudah pengguna dalam meminjam koleksi perpustakaan. Untuk pengurusan keanggotaan setiap perpustakaan memiliki kebijakan sendiri. Modul keanggotaan

berfungsi untuk mengelola data anggota seperti penambahan, pengeditan, dan penghapusan data.

d) Model Sirkulasi

Dalam kalimat yang sederhana adalah proses edar suatu benda. Jika koleksi yang dimaksud adalah buku maka arti sirkulasi adalah proses peredaran buku dengan berbagai jenis kegiatan transaksi antara pengguna dengan petugas perpustakaan.

e) OPAC (*Online Public Access Catalog*)

Otomasi perpustakaan akan memudahkan pengguna/pustakawan dalam menelusur informasi khususnya katalog melalui OPAC. Pengguna/pustakawan dapat menelusur suatu judul buku secara bersamaan. Disamping itu, mereka juga dapat menelusur buku dari berbagai pendekatan. Misalnya melalui judul, kata kunci, pengarang, kata kunci pengarang, subyek, kata kunci subyek dsb. Sedangkan apabila menggunakan katalog manual, pengguna/pustakawan hanya dapat akses melalui tiga pendekatan yaitu judul, pengarang, dan subyek.

Harmawan (dalam Mikye, 2012)

2.3.1 Manfaat Sistem Informasi bagi Perpustakaan

Manfaat dari penerapan sistem informasi pada perpustakaan menurut Ishak (dalam Mikye, 2012) diantaranya adalah:

1. Mengefisiensikan dan mempermudah pekerjaan dalam perpustakaan.
2. Memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna perpustakaan.
3. Meningkatkan citra perpustakaan
4. Pengembangan infrastruktur nasional, regional dan global.

2.3.2 Penggunaan Sistem Informasi untuk Perpustakaan

Penggunaan sistem informasi dapat berarti menggunakan sistem yang baru untuk menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau untuk memperbaiki sistem yang sudah ada. Sistem yang sudah lama perlu diperbaiki atau bahkan diganti, dapat disebabkan oleh beberapa hal, diantaranya yaitu : 1. Kesalahan yang tidak sengaja, yang menyebabkan kebenaran data kurang terjamin. 2. Tidak efisiensinya operasi pengolahan data tersebut. 3. Adanya

instruksi-instruksi atau kebijaksanaan yang baru baik dari pemimpin atau dari luar organisasi seperti peraturan pemerintah.

Untuk memudahkan para pengguna dalam mencari bahan pustaka dibutuhkan sebuah sistem informasi perpustakaan yang baik untuk kemudahan dalam pelayanan. Dalam pembuatan sistem ini digunakan dua sistem pelayanan terhadap pengguna perpustakaan yaitu sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup. Sistem pelayanan terbuka, pengguna dapat masuk ke ruang penyimpanan koleksi untuk mencari dan menemukan sendiri bahan pustaka yang di butuhkan. Sedangkan sistem pelayanan tertutup, pengguna harus minta bantuan petugas untuk mencari bahan pustaka yang diperlukan. Dengan menggunakan kedua sistem pelayanan tersebut dapat memberikan keleluasaan terhadap para pengguna untuk mencari bahan pustaka yang dibutuhkan dengan bebas dan cepat. Pengguna juga dapat mencari informasi buku yang diinginkan dengan menyebutkan judul dan pengarang ke petugas apabila tidak dapat menemukan pada rak buku yang ada.

2.3.3 Azas-Azas Sistem Informasi untuk lingkungan Perpustakaan

Azaz -azaz di sini berupa prinsip yang menjiwai sistem informasi baik pengembangan, pemeliharaan dan pengoperasiannya. Untuk lingkungan perpustakaan ada lima azaz menurut Effendi (dalam Mikye, 2012) yaitu :

1. Azas pengelola

Suatu sistem informasi dapat diselenggarakan apabila ada suatu unit kerja yang diberi tanggung jawab untuk mengelolanya. Tugas pengelola ini adalah melaksanakan koordinasi dalam pengembangan, pemeliharaan dan pengoperasian, melayani permintaan data, pengembangan teknik atau metode analisis dalam rangka pendayagunaan informasi, dan bertanggung jawab atas semua kualitas data dan informasi yang dihasilkan.

2. Azas kepekaan

Sistem informasi dapat berguna apabila memberi layanan sesuai dengan apa yang seharusnya diperlukan. Untuk itu diperlukan peremajaan (*update*) agar penyusunan informasi sesuai dengan keadaan lapangan.

Suatu mekanisme yang harmonis antara sumber data dengan pusat penyimpanan data harus saling menguntungkan. Oleh karena itu informasi yang dihasilkan harus mempunyai beragam bentuk dan secara langsung mampu memberikan semacam "*warning*" kepada penerima informasi tentang adanya faktor-faktor negatif yang perlu segera ditanggulangi.

3. Azas kesederhanaan

Sistem informasi harus tersusun dari serangkaian perangkat keras, perangkat lunak dan juga prosedur yang mudah dimengerti maupun dioperasikan serta dipelihara oleh seluruh unit kerja, agar dapat dihindari kemungkinan kesalah pahaman atau peluang terjadinya penyimpangan. Untuk itu harus ada ketentuan yang jelas dan sistematis dalam membantu terselenggaranya perputaran roda sistem informasi manajemen.

Dari semua pengertian dasar dan azas-azas ini, serta saling keterkaitan yang terkandung di dalamnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan di mana secara ringkas dapat dinyatakan Effendi (dalam Mikye, 2012) bahwa :

- 1) *Ouput* dari sistem informasi adalah informasi. Relevansi dan kualitas informasi yang dihasilkan tergantung sepenuhnya pada keinginan manusia. Sistem informasi harus mengandung empat komponen, yaitu: data, perangkat keras, perangkat lunak, dan manusia. Perangkat keras maupun perangkat lunak hanya merupakan alat bantu yang tidak akan melakukan apapun apabila tidak ada data yang diproses dan tidak ada yang memerintahkan. Ada tiga peranan manusia yang diperlukan oleh sistem informasi yaitu sebagai pemberi data, pengolah, dan pengguna data. Ketiga peranan ini merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dimana yang satu tidak merasa lebih penting dari yang lain. Peranan ini tidak ada hubungannya dengan jabatan struktural dan berlaku sangat relatif terhadap lingkup permasalahannya.
- 2) Sistem informasi harus mempunyai kejelasan tujuan dan bukan berarti komputerisasi total. Komputerisasi hanya dikenakan secara selektif terhadap aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan data yang

berskala besar tapi memerlukan proses yang menuntut ketelitian dan kecepatan tinggi dimana pekerjaan secara manual sudah tidak mungkin dipertahankan.

- 3) Sistem informasi adalah proses yang berlangsung secara periodik dan beroperasi dalam suatu siklus yang bergerak secara teratur. Oleh karena itu, suatu sistem informasi lebih berorientasi pada informasi yang bersifat rutin.
- 4) Sistem informasi memerlukan satu pengelola yang berperanan sebagai koordinator baik dalam pemeliharaan maupun dalam pengembangannya. Ini berarti bahwa sistem informasi perlu diwadahi dalam bentuk fungsi tersendiri dari suatu organisasi atau unit kerja. Dari konsepsi teoritis di atas jika dikaitkan dengan pengelolaan perpustakaan maka sistem informasi perpustakaan harus dikelola oleh tenaga yang profesional yang memiliki keahlian dalam menata dan menyimpan literatur sehingga memudahkan pengunjung dalam mencari literatur yang di perlukan. Dalam penyimpanan penataan buku sebagaimana perlu diingat aspek-aspek *kepekaan*, dalam arti dalam menata buku harus mampu memberikan pelayanan terbaik bagi para pengunjung, aspek *Kesederhanaan* artinya penataan buku harus memudahkan para pengunjung dalam mencarinya sebab yang mereka butuhkan adalah informasi.

2.3.4 Fitur- Fitur Sistem Informasi pada perpustakaan

Fitur-fitur yang biasa digunakan dalam menerapkan sistem informasi manajemen pada perpustakaan menurut Lutfian Software (dalam Mikye, 2012) yaitu:

1. Modul Data Induk Anggota
Menyediakan fasilitas untuk menambah, mengedit dan menghapus data anggota perpustakaan.
2. Modul Data Induk Buku
Fasilitas untuk menambah, mengedit dan menghapus data buku-buku perpustakaan.

3. Modul Data Induk Inventaris Buku
Digunakan untuk memasukkan data inventaris buku (fisik), seperti Nomor Inventaris, Tanggal Inventaris dan Asal Buku.
4. Modul Transaksi
Merupakan fasilitas untuk mencatat peminjaman dan pengembalian buku maupun perpanjangan peminjaman.
5. Modul Pencatatan Buku Hilang/Rusak
Pendataan buku yang hilang / rusak serta biaya pengantiannya.
6. Konfigurasi
Konfigurasi sistem seperti jumlah maksimal peminjaman buku, lama peminjaman, denda per hari, jumlah maksimal perpanjangan buku, dan lain-lain.
7. Cetak Laporan
Laporan-laporan yang dapat dihasilkan, antara lain :
 - a. Laporan Anggota Berdasar Jurusan
 - b. Laporan Anggota Berdasar Tanggal Mendaftar
 - c. Laporan Buku Berdasar Jurusan
 - d. Laporan Inventaris Buku
 - e. Laporan Peminjaman Per Periode
 - f. Laporan Peminjaman Berdasar No. Mhs
 - g. Laporan Pengembalian Per Periode
 - h. Laporan Buku Yang Belum Dikembalikan
 - i. Laporan Denda Per Periode
 - j. Laporan Buku Hilang/Rusak, dan lain-lain.
8. *Setup User*
Setting administrator dan user beserta hak akses terhadap sistem.

2.3.5 Kriteria Perpustakaan Ideal

Adapun unsur-unsur yang diperlukan suatu perpustakaan untuk dikatakan telah ideal adalah sebagai berikut :

1. Layanan dan Fasilitas Perpustakaan

Layanan dan Fasilitas perpustakaan yang ideal adalah perpustakaan yang telah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi merupakan sarana dalam meningkatkan kualitas layanan dan operasional. Perkembangan dari penerapan *information and communication* (ICT) dapat diukur dengan telah diterapkannya/ digunakannya sebagai sistem informasi manajemen (SIM) perpustakaan dan perpustakaan digital (*digital library*). Dengan Teknologi Informasi pelestarian dan penyebaran informasi ilmu pengetahuan dan kebudayaan dapat tersampaikan kepada masyarakat umum secara langsung. Sistem informasi manajemen (SIM) perpustakaan merupakan pengintegrasian antara bidang pekerjaan administrasi, pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, pengolahan, sirkulasi, statistik, pengelolaan anggota perpustakaan, dan lain-lain. Sistem ini sering dikenal juga dengan sebutan sistem otomasi perpustakaan. Jumlah jam layanan perpustakaan yang memadai bagi pengguna. Layanan perpustakaan yang dulunya *off-line* berubah menjadi *on-line*. Ketersediaan koleksi elektronik (*electronic journals, electronic books, digital thesis, dll*), dan layanan *electronic reference* di perpustakaan. Salah satu ciri perpustakaan online adalah penggunaan Formula 24/7, sehingga kapanpun dan dimanapun pengguna ingin memperoleh informasi perpustakaan dapat menyediakannya area perpustakaan harus mampu mencukupi jumlah tempat duduk pengguna yang akan digunakan sebagai tempat kegiatan pengguna. Ketersediaan komputer dalam jumlah yang memadai di perpustakaan. Dengan ketersediaan komputer yang memadai membuat pengguna perpustakaan dapat mengakses katalog dan sumber-sumber informasi *electronic* (*electronic resources*) lainnya tanpa perlu kesulitan untuk mencari letaknya dan tanpa perlu menunggu lama bergantian dengan pengguna perpustakaan yang lainnya. Di samping itu, perpustakaan yang telah ada harus memungkinkan untuk menampung koleksi yang ada sekarang dan

sekaligus mampu menampung penambahan koleksi tercetak pada masa datang.

2. Sumber-sumber Informasi Perpustakaan

Sumber-sumber informasi (*information resources*) di perpustakaan adalah salah satu komponen utama yang diperlukan untuk menyediakan layanan perpustakaan. Sumber-sumber informasi itu harus tersedia dalam berbagai macam *format, printed, non-printed, electronic collections*, dan media-media lainnya. Keakurasian dari sistem katalog yang digunakan merupakan syarat penting demi tercapainya suatu perpustakaan yang ideal. Dengan sistem katalog yang harus mudah dimengerti oleh pengguna perpustakaan, mereka dapat mencari informasi yang sedang dicari dengan mudah.

3. Dana Perpustakaan

Dana perpustakaan harus mengalokasikan anggaran yang memadai untuk penyelenggaraan dan pengembangan perpustakaan. Anggaran memadai memungkinkan perpustakaan melakukan pengembangan secara lebih cepat sesuai dengan tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

4. Staff Perpustakaan

Staff perpustakaan harus memberikan layanan yang baik kepada para pengguna. Sangat dibutuhkan kecakapan, ketangkasan (*skill*), sikap bersahabat dan menyenangkan (layanan dengan iringan senyum) dari staff dalam menyambut dan memberikan bantuan kepada client perpustakaan. Profesionalisme staff perpustakaan harus diarahkan pada standar kompetensi yang dimiliki atau yang disyaratkan oleh perpustakaan universitas yang telah memiliki standar internasional. Karena, staff perpustakaan yang akan menyediakan dan melakukan tugas-tugas pelayanan dan menyediakan bahan pustaka untuk digunakan oleh pengguna perpustakaan. keterampilan terhadap teknologi (*technology skills*), keterampilan antar-perseorangan (*interpersonal skills*), dan kepemimpinan (*leadership*). Pengelolaan perpustakaan

haruslah dilengkapi minimal tiga orang, yang terdiri dari satu tenaga administrasi dan dua pustakawan. Hal ini penting diterapkan sekaligus berbagi peran, administrasi mengurus segala kelengkapan buku, pendaftaran anggota, dan inventaris. Sedangkan pustakawan lebih fokus melayani pengunjung.

5. Pendidikan Pengguna Perpustakaan

Pendidikan pengguna perpustakaan merupakan upaya untuk memberdayakan pengguna agar mereka dapat menggunakan perpustakaan secara efektif dan efisien sehingga waktu yang dipunyai oleh pengguna dapat digunakan secara semaksimal mungkin.

6. Kerja sama suatu perpustakaan

Kerja sama suatu perpustakaan yang ideal haruslah membentuk dan menjalin kerja sama (*library cooperation*) atau berkolaborasi dengan perpustakaan lain, Bentuk kerja sama yang dimungkinkan adalah berupa *cooperative collection development, interlibrary loan/document delivery (ILL/DD), consortial borrowing agreement, resource sharing* dan bentuk-bentuk kerja sama perpustakaan lainnya. Kerja sama perpustakaan dapat juga memberikan manfaat dalam hal pengembangan sumber daya manusia yaitu dengan adanya suatu pelatihan staff perpustakaan dari salah satu perpustakaan lain yang telah maju.

(Sumber: <http://www.pemustakaa.com/unsur-unsur-perpustakaan-yang-ideal.html>)

2.4 Tinjauan Umum Perpustakaan UIN Suska Riau

2.4.1 Visi Misi

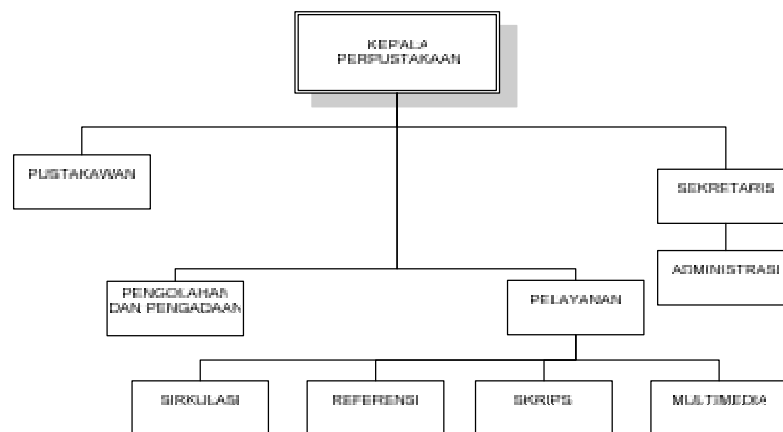
Visi perpustakaan UIN Suska Riau adalah: “Menjadikan Perpustakaan UIN Suska Riau sebagai lembaga akses informasi terkemuka bagi masyarakat Perguruan Tinggi Islam di kawasan Asia Tenggara”. Hal ini sejalan dengan visi UIN Suska Riau itu sendiri : “Menjadikan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai lembaga utama pendidikan tinggi yang mengembangkan iptek dan ajaran islam secara integral di kawasan Asia Tenggara tahun 2013.

Misi Perpustakaan UIN Suska Riau adalah :

1. Membina dan meningkatkan sumber daya dan layanan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi dan kemitraan.
2. Memberikan pelayanan terbaik (prima) dan kenyamanan bagi pemustaka.
3. Menyediakan koleksi dan informasi mutakhir untuk mendukung proses tridharma perguruan tinggi.
4. Menyelenggarakan pendidikan pemakai bagi pemustaka untuk memaksimalkan pemanfaatan perpustakaan.

2.4.2 Struktur Organisasi

Saat ini perpustakaan UIN Suska Riau memiliki struktur organisasi seperti tergambar dalam struktur dibawah ini:



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Suska Riau

(Sumber : Panduan Perpustakaan UIN Suska Riau, 2011)

1. Kepala Perpustakaan

Kepala Perpustakaan bertugas memimpin perpustakaan, menyusun rencana strategi pengembangan perpustakaan, mengawasi dan mengambil kebijakan dalam pelaksanaan kegiatan perpustakaan yang bertanggung jawab langsung kepada Rektor UIN Suska Riau.

2. Sekretaris

Sekretaris bertugas melakukan pengawasan, administrasi, statistik keanggotaan dan koleksi, keuangan dan kepegawaian.

3. Pustakawan

Pustakawan bertugas melakukan klasifikasi dan katalogisasi koleksi serta membantu kepala membuat rencana strategi pengembangan perpustakaan.

4. Staff

Staff terdiri dari banyak karyawan yang bertugas memberikan pelayanan kepada pengguna/pemustaka. Staff terdiri dari beberapa jenis pelayanan seperti yang ada pada struktur organisasi diatas.

2.4.3 Tujuan

Perpustakaan UIN Suska Riau sebagai perpustakaan Perguruan Tinggi bertujuan untuk membantu UIN Suska Riau dalam proses Tri Darma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat, maka tujuan perpustakaan UIN Suska Riau adalah :

1. Terwujudnya perpustakaan yang memenuhi standar sebagai perpustakaan induk dengan berbagai fasilitasnya.
2. Meningkatkan fungsi perpustakaan sebagai pusat belajar dan penelitian bagi segenap civitas akademika khususnya, dan masyarakat pada umumnya.
3. Meningkatkan peran perpustakaan sebagai sarana pendorong pembelajaran bagi mahasiswa dengan pelayanan prima.
4. Memenuhi informasi masyarakat Perguruan Tinggi (Staf pengajar/peneliti, mahasiswa, dan tenaga administrasi).
5. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis baik mahasiswa, tenaga pengajar dan peneliti.

2.4.4 Pengelola Perpustakaan

Perpustakaan UIN Suska Riau adalah Unit Pelaksanaan Teknis di bidang perpustakaan setingkat dengan Lembaga, dipimpin oleh seorang kepala dan bertanggung jawab langsung kepada Rektor. Pembinaan sehari-hari perpustakaan dilakukan oleh Pembantu Rektor Bidang Akademik.

Untuk memaksimalkan kegiatan dalam melaksanakan tugas dan fungsi, perpustakaan UIN Suska Riau dikelola oleh 37 orang yang terdiri dari Kepala, Sekretaris, Pustakawan dan Staf. Dengan rincian 24 orang PNS dan 13 orang honorer. Adapun latar belakang keilmuan keseluruhan pengelola seperti tabel berikut :

Tabel 2.1. Latar Belakang Keilmuan Pengelola Perpustakaan

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
D3	Komputer	1 Orang
	Perbankan Syariah	1 Orang
D2	Ilmu Perpustakaan	2 Orang
SLTA		11 Orang

SLTP		1 Orang
------	--	---------

Sumber : Panduan Perpustakaan UIN Suska Riau (2013)

2.4.5 Layanan Perpustakaan

2.4.5.1 Sistem Layanan

Perpustakaan UIN Suska Riau menerapkan sistem layanan terbuka (*Open Access*), artinya setiap pemustaka dapat mengakses secara langsung koleksi perpustakaan. Sistem ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan keleluasaan kepada pemustaka melakukan *browsing* (pencarian informasi) secara efektif dan efisien.

2.4.5.2 Waktu Layanan

Perpustakaan UIN Suska Riau memberikan layanan kepada pemustaka selama 6 hari dalam seminggu, dengan jadwal sebagai berikut :

Tabel 2.2. Jadwal Layanan Perpustakaan

HARI	JAM LAYANAN	ISTIRAHAT
Senin – Rabu	08.00 – 15.30	12.00 – 13.00
Kamis	09.00 – 16.00	12.00 – 13.00
Jum'at	09.00 – 16.00	11.30 – 13.30
Sabtu	09.00 – 15.00	12.00– 13.00

Sumber : Panduan Perpustakaan UIN Suska Riau (2013)

2.4.5.3 Jenis Layanan

1. Layanan Keanggotaan

Semua civitas akademika UIN Suska Riau dapat menjadi anggota perpustakaan UIN Suska Riau, dengan persyaratan sebagai berikut :

- a. Bagi mahasiswa baru (D3, S1, S2 dan S3)
 - 1) Mengisi formulir pendaftaran
 - 2) Menyerahkan fotocopy kartu mahasiswa 2 (dua) lembar
 - 3) Membayar iuran anggota perpustakaan sebesar Rp. 15.000,-
- b. Bagi mahasiswa lama (D3, S1, S2 dan S3)
 - 1) Melakukan her registrasi setiap tahun pada bulan Oktober dan Nopember

- 2) Menunjukkan kartu mahasiswa yang masih berlaku
- c. Bagi dosen dan karyawan
 - 1) Mengisi formulir pendaftaran
 - 2) Menyerahkan fotocopy SK PNS / Honorer
 - 3) Membayar iuran anggota perpustakaan sebesar Rp. 15.000,-
 - 4) Melakukan her registrasi keanggotaan setiap tahun
- d. Syarat-syarat pemanfaatan koleksi perpustakaan UIN Suska Riau bagi pemustaka dari instansi luar atau masyarakat umum :
 - 1) Menunjukkan dan menyerahkan kartu identitas (KTP / SIM / KTM yang masih berlaku) sebagai jaminan selama berkunjung
 - 2) Membayar biaya pemanfaatan koleksi Rp. 5.000,- setiap berkunjung
- e. Persyaratan penggantian kartu anggota hilang
 - 1) Mengisi formulir keanggotaan
 - 2) Menyerahkan fotocopy Kartu Mahasiswa 2 (dua) lembar
 - 3) Menyerahkan surat keterangan hilang dari kepolisian
 - 4) Membayar biaya pembuatan kartu anggota perpustakaan Rp. 10.000,-

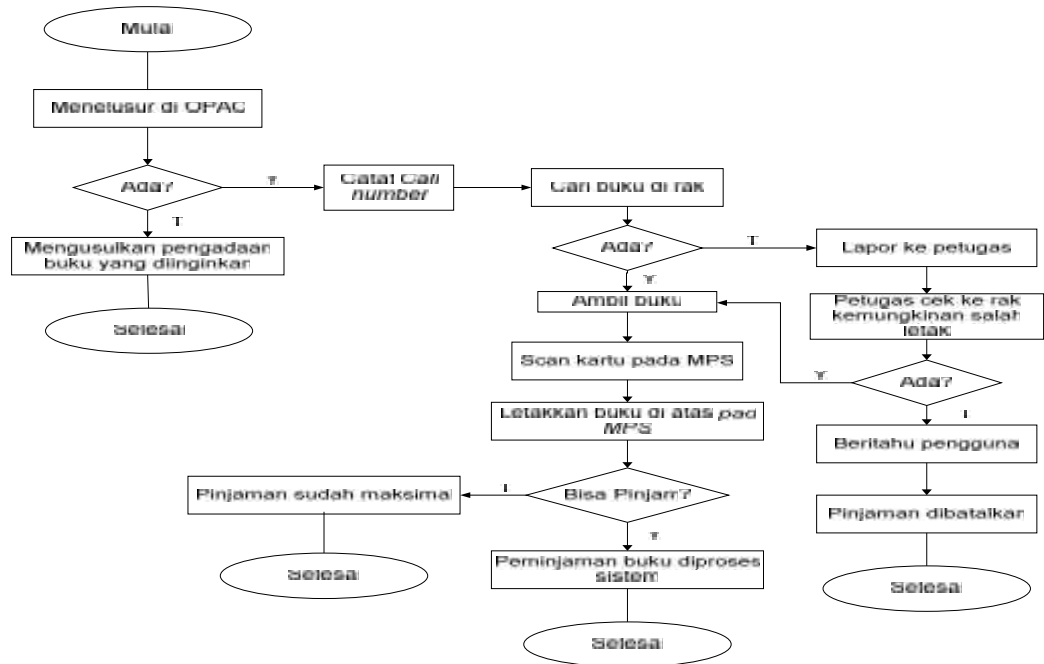
2. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan yang diberikan kepada pemustaka untuk memperoleh pinjaman bahan pustaka untuk bawa pulang. Koleksi yang dipinjamkan adalah koleksi buku umum yaitu koleksi subyek islam dan koleksi subyek umum yang terletak di lantai 3 dan 4.

Adapun persyaratan peminjam koleksi adalah sebagai berikut :

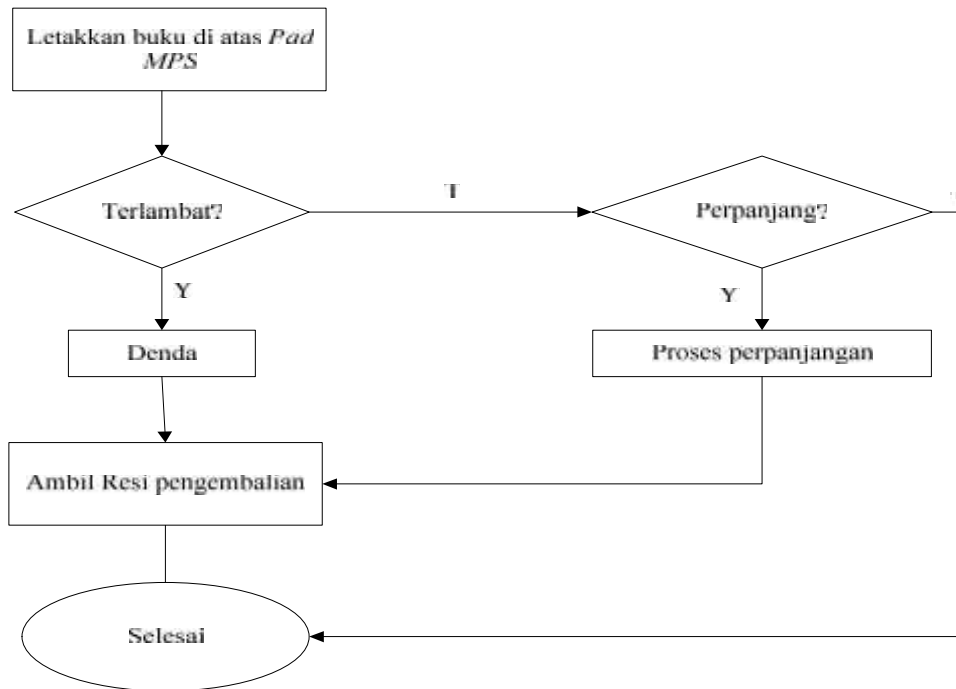
1. Pelayanan peminjaman hanya diberikan kepada pemustaka yang memiliki kartu anggota perpustakaan
2. Pelayanan peminjaman dibuka sesuai dengan jam buka pelayanan perpustakaan
3. Bagi mahasiswa D3, S1, S2 dan S3 yang akan mengikuti ujian munaqasah diperbolehkan meminjam buku perpustakaan sebanyak yang diperlukan dengan jangka waktu peminjaman 1 (satu) hari.

4. Jangka waktu peminjaman koleksi perpustakaan :



Gambar 2.2 Prosedur Peminjaman Koleksi Buku

(Sumber : Panduan Perpustakaan UIN Suska Riau, 2013)



Gambar 2.3 Prosedur Pengembalian Koleksi Buku

(Sumber : Panduan Perpustakaan UIN Suska Riau, 2013)

Koleksi umum dapat dipinjam sesuai dengan ketentuan berikut :

Tabel 2.3. Ketentuan Peminjaman Koleksi Perpustakaan

STATUS	LAMA	JUMLAH
Dosen	1 minggu	3 eksemplar
Karyawan	1 minggu	3 eksemplar
Mahaasiswa	1 minggu	3 eksemplar

Sumber : Panduan Perpustakaan UIN Suska Riau (2013)

3. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan dalam bentuk bantuan, petunjuk atau bimbingan untuk menemukan bahan pustaka atau informasi. Layanan referensi menyediakan buku-buku rujukan seperti kamus, ensiklopedi, *handbook*, buku pedoman dan lain sebagainya. Seluruh koleksi referensi hanya dapat dibaca di tempat dan difotocopy.

4. Layanan *Local Content*

Layanan koleksi *local content* menerapkan sistem tertutup artinya pemustaka tidak dapat langsung melakukan pencarian koleksi ke rak, akan tetapi pemustaka melakukan pencarian koleksi melalui OPAC dan atau Bibliografi untuk selanjutnya menyerahkan formulir daftar permintaan kepada petugas dan petugas yang mengambil ke rak. Koleksi *local content* terdiri dari koleksi skripsi, tesis dan disertasi. Seluruh koleksi ini hanya boleh dibaca dan difotocopy di perpustakaan.

5. Layanan Multimedia

Layanan ini adalah layanan koleksi digital, meliputi soft-file local content (Tugas Akhir, tesis, disertasi), selain itu juga terdapat koleksi CD, VCD dan kaset yang merupakan pelengkap koleksi buku. Layanan ini juga menerapkan sistem layanan tertutup dan diperuntukkan untuk seluruh civitas akademika UIN Suska Riau.

6. Layanan Bebas Pinjaman Perpustakaan

Setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan studi di UIN Suska Riau harus memiliki keterangan bebas pinjaman yang dikeluarkan oleh perpustakaan. Surat keterangan bebas pinjaman diberikan setelah :

1. Anggota tersebut tidak memiliki pinjaman koleksi perpustakaan
2. Anggota tersebut bebas tunggakan administrasi
3. Bagi mahasiswa yang telah menyerahkan tugas akhir / skripsi / tesis / disertasi edisi lux 1 (satu) eksemplar + CD
4. Menyerahkan administrasi sebesar Rp. 10.000,-

Surat keterangan bebas pinjam dapat digunakan untuk :

1. Melakukan her registrasi
2. Pengurusan ijazah
3. Pindah studi / kuliah
4. Cuti / berhenti kuliah
5. Kenaikan pangkat bagi PNS

7. Layanan Pendidikan Pemakai

Layanan ini diperuntukkan bagi mahasiswa baru UIN Suska Riau dan diberikan setiap awal tahun ajaran. Layanan ini bertujuan untuk :

1. Mengenalkan kepada mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan, seperti jenis layanan, cara memperoleh layanan, cara mencari informasi dengan cepat, tepat dan mudah sesuai kebutuhan.
2. Membiasakan mahasiswa dengan buku-buku referensi dan penunjang matakuliah serta memberikan teknik penggunaannya.
3. Mengenalkan metode penelusuran sumber-sumber informasi melalui OPAC, internet dan sarana lainnya di perpustakaan.
4. Mengenalkan pemanfaatan sarana layanan yang tersedia di perpustakaan seperti MPS (*Multi Purpose Staiosn*) dan *Book Return*.

8. Layanan Fotocopy

Layanan fotocopy disediakan untuk mempermudah pemustaka memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Pemustaka dapat memfotocopy bahan-bahan pustaka yang diperlukan di perpustakaan.

2.5 Sistem Informasi Perpustakaan UIN Suska Riau

Perpustakaan IAIN Suska Riau dibentuk bersamaan dengan berdirinya Institut Agama Islam Negeri Sulthan Syarif Kasim berdasarkan SK Menteri Agama RI No. 194 tahun 1970 tanggal 9 September 1970 yang terdiri dari 3 fakultas, yaitu Fakultas Tarbiyah di Pekanbaru, Fakultas Syariah di Tembilahan dan Fakultas Ushuluddin di Pekanbaru. Tahun 1978 Proyek Pusat 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 diperluas menjadi 450 M2 dengan koleksi buku 30307 Exp. dengan 2920 judul. Pada awalnya perpustakaan IAIN SUSKA Riau menggunakan sistem tertutup, dimana pemustaka tidak dapat mengambil buku yang diinginkan langsung ke rak, tapi harus melalui petugas dengan terlebih dahulu melakukan penelusuran melalui katalog. Melihat animo pengguna/pemustaka cukup banyak, maka pada tahun 1999 setelah dilakukan perluasan, digunakanlah sistem terbuka, dimana pengunjung dapat langsung melakukan *browsing* dan mengambil buku yang diinginkan. Pada tahun 1985 ruang Perpustakaan diperluas menjadi 450 M2 dengan koleksi buku 30307 Exp. dengan 2920 judul. Pada awalnya perpustakaan IAIN SUSKA Riau menggunakan sistem tertutup, dimana pemustaka tidak dapat mengambil buku yang diinginkan langsung ke rak, tapi harus melalui petugas dengan terlebih dahulu melakukan penelusuran melalui katalog. Melihat animo pengguna/pemustaka cukup banyak, maka pada tahun 1999 setelah dilakukan perluasan, digunakanlah sistem terbuka, dimana pengunjung dapat langsung melakukan *browsing* dan mengambil buku yang diinginkan.

Pada tahun 2005, seiring dengan perubahan status IAIN menjadi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN Suska Riau) yang berimbas kepada perpustakaan. Perpustakaan dituntut untuk lebih optimal dalam melakukan

pelayanan berorientasi kepada otomasi perpustakaan yang selama ini masih bersifat konvensional. Pada tahun 2006 Departemen Agama RI melakukan program otomasi perpustakaan di 10 Perguruan Tinggi Islam, UIN Suska Riau termasuk ke 10 PTI tersebut dan mendapatkan *software* SIMPus (Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan).

Dengan kerja keras dari seluruh staf perpustakaan selama 7 bulan mulai dari pengenalan program, training, persiapan input data seluruh koleksi yang ada di perpustakaan UIN Suska Riau sampai dengan pemustakaan otomasi secara menyeluruh termasuk pergantian kartu anggota, Alhamdulillah berkat dukungan pimpinan Universitas dalam memenuhi seluruh sarana yang diperlukan dalam menjalankan sistem otomasi, maka pada bulan September 2006 seiring dengan dimulainya tahun ajaran baru 2006/2007 sistem otomasi perpustakaan baik pengolahan, pendataan, transaksi peminjaman dan pengembalian, semua yang melekat pada program SIMPus tersebut diterapkan.

Tahun ajaran 2008/2009 Perpustakaan menempati gedung baru 4 lantai dengan luas 4000 m² di Kampus Ali Haji Panam Pekanbaru. Gedung yang sangat *representative* dibangun dengan dana bantuan lengkap dengan sarana dan fasilitas yang diperlukan. Ketersediaan sarana dan fasilitas perpustakaan di perpustakaan tersebut dilakukannya inovasi dalam hal otomasi perpustakaan. Untuk itu, maka pada tahun 2009 sistem informasi perpustakaan yang sebelumnya berbasis *Dos* dengan menggunakan *software* SIMPus, beralih ke *software* OpenBiblio yang sudah berbasis web yang terdiri dari sistem absensi sistem locker, OPAC (*Online Public Access Catalog*) dan OpenBiblio yang memiliki menu sirkulasi peminjaman dan pengembalian buku .

Perpustakaan UIN Suska Riau menerapkan sistem layanan terbuka *Open Access*), artinya setiap pemustaka dapat mengakses secara langsung koleksi perpustakaan. Sistem ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan keleluasaan kepada pemustaka melakukan *browsing* (pencarian informasi) secara efektif dan efisien. (Sumber : www.perpustakaan.uin-suska.ac.id)

Berikut tampilan sistem pada Perpustakaan UIN Suska Riau yang di akses dari Pemustaka :



Gambar 2.4 Tampilan Menu OPAC yang Bisa di Akses Oleh Pemustaka

2.6 Kepuasan Pemakai

Kepuasan pemakai (*user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Beberapa peneliti, seperti misalnya EinDor dan Segev (1978) serta Hamilton dan Chervany (1981), mengusulkan untuk menggunakan kepuasan pemakai sebagai pengukur dari keberhasilan penggunaan sistem informasi. Peneliti-peneliti ini mengusulkan penggunaan kepuasan pemakai digunakan sebagai pengukur keberhasilan sistem informasi hanya untuk sistem informasi tertentu saja yang digunakan oleh pemakai.

Ginzberg (1981) menggunakan baik penggunaan (*use*) dan kepuasan pemakai (*User satisfaction*) untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Lucas (1981) menggunakan kepuasan pemakai dengan menanyakan eksekutif perusahaan di penelitian eksperimen laboratorium tentang kepuasannya menggunakan sistem informasi yang berhubungan dengan pengambilan keputusan permasalahan pemesanan sediaan. Di penelitian Power dan Dickson (1973), manajer-manajer ditanya tentang seberapa baik kebutuhan informasi telah memuaskan mereka. Swanson (1974) menggunakan 16 item pertanyaan untuk mengukur apresiasi terhadap sistem informasi. Pearson menggunakan 39 item untuk mengukur kepuasan pemakai. Raymond (1985) menggunakan 13 item dari 39 item yang dikembangkan oleh Pearson untuk mengukur kepuasan manajer terhadap SIM di perusahaan-perusahaan pabrik. Sanders (1984) mengembangkan suatu daftar pertanyaan untuk mengukur keberhasilan DSS (*Decision Support System*).

Beberapa penelitian menemukan bahwa kepuasan pemakai berhubungan erat dengan sikap (*attitude*) dari pemakai terhadap pemakaian sistem informasi. Oleh karena itu, penelitian yang menggunakan pengukuran kepuasan pemakai sebaiknya juga memasukkan sikap (*attitude*) pemakai untuk mengontrol pengukuran yang biasa dari kepuasan pemakai.

Kepuasan pengguna dapat tercapai apabila produk yang digunakan oleh pengguna sesuai dengan harapan (Kotler, 2003) bila harapan seorang pengguna terhadap suatu produk tercapai, maka untuk pengembangan produk selanjutnya akan lebih mudah untuk mempertahankan dan mendapatkan pengguna yang setia terhadap produk tersebut. Terdapat tiga tingkatan dalam pengukuran kepuasan pelanggan:

- a. Harapan lebih tinggi dari kinerjanya (berarti pelanggan sangat terpuaskan dengan produk yang dikonsumsinya)
- b. Harapan sama dengan kinerjanya (berarti pelanggan terpuaskan dengan produk yang dikonsumsi)
- c. Harapan lebih rendah dari kinerja (berarti pelanggan tidak terpuaskan dengan produk yang dikonsumsinya)

Terdapat beberapa metode untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu antara lain:

1. Mendengarkan keluhan dan menampung saran dari pengguna sistem

Metode ini dilakukan dengan menyediakan pusat pelayanan pengguna yang memudahkan pengguna untuk menyampaikan saran dan keluhan terhadap sistem yang digunakan, misalnya dengan menyediakan *helpdesk*, *email* khusus.

2. Survey kepuasan pengguna

Metode ini dilakukan dengan cara survey dan *pooling* secara periodik, dalam hal ini perusahaan menyebarkan kuesioner secara acak atau menelepon pengguna untuk menanyakan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan. Survey kepuasan pengguna ini dapat dibagi menjadi:

- a. Kepuasan yang disampaikan atau dilaporkan langsung
Responden ditanya secara langsung mengenai beberapa hal untuk mengetahui apakah mereka merasa puas atau tidak terhadap sistem yang mereka gunakan studi dengan menggunakan survey ini digunakan untuk mengumpulkan pendapat, kesan, perasaan dan kebutuhan pengguna untuk dijadikan patokan bagi perusahaan dalam upaya mencapainya.
- b. Memperoleh ketidakpuasan
Kuesioner yang disebarakan menampung perbedaan antara tingkat kinerja bisnis yang dirasakan konsumen atau pengguna dengan tingkat harapan pengguna dalam beberapa kategori-kategori tertentu.
- c. Analisis masalah
Responden ditanya mengenai masalah yang berhubungan dengan produk dan pelayanan yang diberikan perusahaan pada mereka dan masukan berupa saran atau usulan perbaikan yang mendorong perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya.
- d. Analisis kepentingan dan kinerja
Responden atau pengguna ditanyai mengenai tingkat pelayanan sistem berdasarkan kepentingannya dibandingkan dengan kinerja perusahaan dalam setiap kategorinya. Berikut ini merupakan matriks atau kuadran analisis kepentingan dan kinerja:

Table 2.4 Matriks Analisis Kinerja dan Harapan

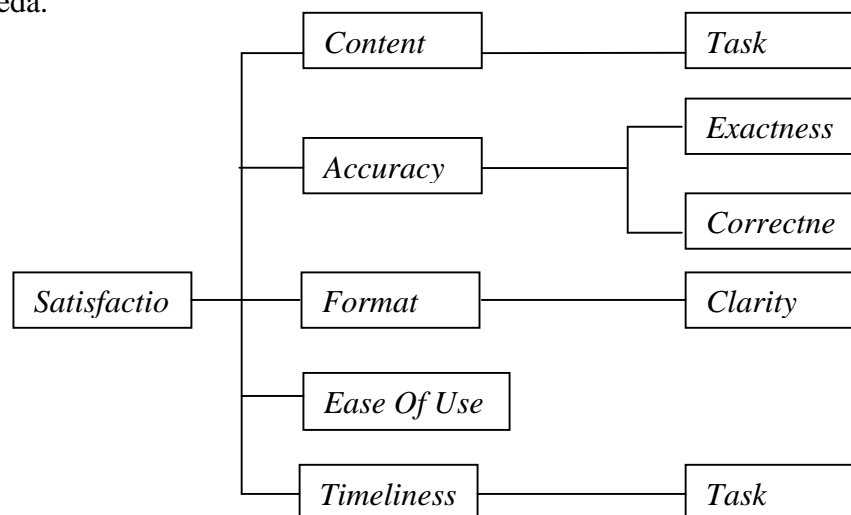
	<i>Fair Performance</i>	<i>Excellent Performance</i>
<i>Extremely Important</i>	<i>Concentrate Here</i> <p style="text-align: center;">A</p>	<i>Keep up the good work</i> <p style="text-align: center;">A</p>
<i>Slightly important</i>	<i>Low Priority</i> <p style="text-align: center;">C</p>	<i>Possible Overkill</i> <p style="text-align: center;">D</p>

Sumber : Kotler (2003)

2.7 *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam lingkup *end-user computing*, sejumlah studi telah dilakukan untuk meng-capture keseluruhan evaluasi dimana pengguna akhir telah menganggap pengguna dari suatu sistem informasi (misalnya kepuasan) dan juga faktor-faktor yang membentuk kepuasan ini. (doll *et al.* 1995 disitasi oleh chin *et al.* 2000)

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. 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 (Doll,1988 dan Torkzadeh, 1991). Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. 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. Model ini telah banyak di uji cobakan oleh peneliti lain untuk menguji reliabilitasnya dan hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna meskipun instrument ini diterjemahkan dalam bahasa yang berbeda.



Gambar 2.5 Model Evaluasi *End User Computing Satisfaction*

Sumber : Doll. 1988

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

a. Dimensi *Content*

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.

b. 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.

c. 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 efektifitas dari pengguna.

d. 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.

e. Dimensi *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time*, berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.