

# ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA OPAC DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS DI PERPUSTAKAAN STAIN SALATIGA

Itmamudin, SS., M.IP

Pustakawan Pertama STAIN Salatiga

E-mail :

***Abstrak:** Penelitian ini berjudul analisis kepuasan pengguna opac dan dampaknya terhadap loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga, dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pengguna OPAC ditinjau dari 5 (lima) aspek content (isi), accuracy (keakuratan), ease (kemudahan), format (bentuk), timeliness (ketepatan waktu) dan pengaruhnya terhadap loyalitas pengguna.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan Snowballing sampling pada 3 (tiga) orang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi. Setelah mendapatkan hasil penelitian awal melalui wawancara dan observasi, kemudian peneliti melakukan wawancara dan observasi lanjutan untuk mendapatkan data mengenai loyalitas pengguna.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna OPAC pada sistem informasi perpustakaan SIPRUS belum puas terhadap OPAC dari sisi content (isi), accuracy (keakuratan), ease (kemudahan), format (bentuk), timeliness (ketepatan waktu) dalam menyajikan data kepada pengguna. Meskipun pengguna tidak puas dengan OPAC, namun tidak berdampak pada loyalitas mereka untuk tetap menggunakan OPAC sebagai salah satu sarana yang ada di perpustakaan untuk melakukan penelusuran.*

***Key Words :** User Satisfaction, Library Information System, OPAC, User loyalty*

## A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dewasa ini sangat berpengaruh pada perpustakaan, sudah banyak perpustakaan yang memanfaatkan TIK dalam aktivitas kegiatannya dengan membangun sistem informasi perpustakaan berbasis TIK. Sistem informasi menurut David dalam Abdul Jalil (2008:2) merupakan rangkaian mesin dengan orang yang terintegrasi untuk menghasilkan informasi dalam mendukung fungsi-fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan suatu organisasi dengan memanfaatkan *software*, *hardware*, prosedur, metode analisis, perencanaan, teknik pengambilan keputusan, dan basis data.

Beberapa sistem informasi perpustakaan yang ada saat ini dan telah digunakan oleh beberapa perpustakaan salah satunya adalah sistem informasi perpustakaan “SIPRUS”. SIPRUS telah diterapkan di beberapa perpustakaan baik perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus, perpustakaan umum maupun perpustakaan sekolah.

Dari penerapan Sistem informasi perpustakaan “SIPRUS” di perpustakaan, tentunya berimplikasi dalam penerapannya terhadap pengguna sistem tersebut. Pengguna sistem Informasi perpustakaan salah satunya adalah pegawai perpustakaan atau pustakawan, dosen dan mahasiswa yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam penerapan suatu sistem atau teknologi di perpustakaan. Pegawai perpustakaan menjadi salah satu pengguna yang aktif karena menjadi pelaku operasionalisasi sistem informasi perpustakaan. Selain sebagai operator sistem untuk membantu tugas kerjanya, pegawai juga menjadi salah satu pengguna akhir sistem informasi. Dosen dan mahasiswa merupakan salah satu pengguna yang seringkali berhubungan dengan sistem informasi, namun bedanya dengan pegawai, kedua pengguna tersebut tidak sebagai operator atau juga administrator.

Oleh sebab itu penting untuk diperhatikan bahwa apakah sistem yang diterapkan di perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau belum, sehingga akan terlihat keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi di perpustakaan. Hal yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan penerapan sistem informasi di perpustakaan adalah kepuasan para pengguna sistem itu sendiri terhadap sistem yang mereka gunakan. Sehingga keberlanjutan sistem informasi ini akan dipakai dalam jangka waktu yang lama atau sebaliknya diberhentikan.

Kepuasan pengguna menjadi salah satu tolok ukur dari keberhasilan penerapan suatu sistem. Agar dapat tercipta stabilitas kerja yang baik dari para pegawai, maka harus didukung oleh ketahanan sistem yang handal, tentunya dengan sistem yang diimplementasikan secara optimal, sehingga dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pengguna terhadap sistem yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna perlu dilakukan penelitian terhadap penerapan sistem informasi di perpustakaan, salah satunya adalah dengan penelitian kepuasan pengguna sistem informasi. Misi dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang sudah digunakan. Menurut Abdul Jalil (2008:2) Dalam beberapa penelitian, sistem informasi dapat

diteliti dari sisi efektifitasnya. Namun dalam pelaksanaannya, efektifitas sistem informasi sulit diukur secara langsung, hal tersebut menyebabkan banyak peneliti yang beralih pada metode ukuran tidak langsung, seperti metode kepuasan pengguna. Model pengukuran tidak langsung yang dapat digunakan menurut Davis dalam Azleen Ilias (2007:1) adalah pengukuran kepuasan sistem informasi pengguna Akhir dengan model (EUCS).

Model pengukuran ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Model *EUCS* digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada penggunanya. Dengan adanya kepuasan pengguna tersebut maka akan timbul penerimaan (*acceptance*) pada sistem informasi yang dipergunakan dalam organisasi tersebut. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Doll dan Torkzadeh mengembangkan instrumen *EUCS* yang meliputi 5 (lima) komponen yaitu terdiri dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Dari observasi awal yang peneliti lakukan terhadap penerapan sistem informasi perpustakaan SIPRUS di UPT Perpustakaan STAIN Salatiga, terjadi beberapa fenomena yang menarik untuk diteliti lebih lanjut. Pertama pengguna perpustakaan sering tidak menemukan koleksi yang dicari di rak buku, meskipun sudah mencarinya melalui OPAC. Ketika ditelusur melalui OPAC judul buku yang dicari tersedia, namun setelah di cari ke rak buku ternyata bukunya tidak ada. Fenomena yang ke dua pengguna lebih sering bertanya dengan petugas dimana letak buku atau dirak mana mereka dapat mencari buku tertentu, padahal mereka tahu bahwa perpustakaan sudah menyediakan alat bantu penelusuran untuk mencari koleksi yaitu OPAC.

Berangkat dari pemikiran tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang analisis kepuasan pengguna opac dan dampaknya terhadap loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga.

## B. Kajian Teori

Dalam pandangan peneliti, penelitian mengenai kepuasan pengguna akhir sistem informasi perpustakaan dengan menggunakan model *EUCS* belum banyak dilakukan. Beberapa penelitian sejenis dan menggunakan

model *EUCS* beberapa kali dilakukan, namun obyeknya adalah sistem informasi perbankan di beberapa bank baik swasta maupun bank milik pemerintah dan bukan sistem informasi perpustakaan. Seperti halnya yang telah dilakukan oleh Charlesto Secundera P.L yang melakukan penelitian sistem informasi dengan judul analisis pengguna akhir dengan menggunakan *Technology Acceptance Model* dan *End User Computing Satisfaction* terhadap penerapan sistem *core banking* pada bank ABC.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa model TAM dapat menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan sistem *core banking* di Bank ABC yaitu variabel kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Sedangkan penggunaan model *EUCS*, dengan variabel-variabel akurasi, ketepatan waktu dan kemudahan turut serta mempengaruhi penerimaan dalam penggunaan sistem *core banking* di Bank ABC. Namun variabel isi dan bentuk tidak mempengaruhi penerimaan penggunaan sistem *core banking* di Bank ABC (Sekundera p.l, charlesto, 2006).

## C. Pembahasan

### 1. Kepuasan Pengguna OPAC

Kepuasan pengguna dalam penelitian ini diartikan sebagai sebuah sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi langsung. Kepuasan pengguna akhir dapat dievaluasi baik dalam hal peran pengguna utama (aplikasi) dan sekunder (penyelidikan dan aplikasi pendukung keputusan) (Doll dan Torkzadeh, 1988). Pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi perpustakaan di perpustakaan STAIN Salatiga antara lain mahasiswa, dosen dan karyawan.

Menurut Horgan (1994) Opac merupakan salah satu sistem temu balik informasi, dengan satu sisi masukan (input) yang menggabungkan pembuatan file cantuman dan indeks. Hal ini menghasilkan pangkalan data yang dapat ditelusur sebagai sisi keluaran (*output*) dari sistem. OPAC menyediakan akses umum kepada file pangkalan data yang dimiliki perpustakaan. melalui opac pengguna berinteraksi untuk memeriksa isi file yang ada. Sedang menurut feather 1997) opac merupakan suatu pangkalan data cantuman yang biasanya menggambarkan koleksi perpustakaan tertentu. Opac menawarkan akses secara online ke koleksi perpustakaan melalui

terminal komputer. Pengguna dapat melakukan penelusuran melalui pengarang, judul, subjek, kata kunci dan sebagainya.

Dari kedua pendapat tersebut di atas, opac berfungsi sebagai sistem informasi perpustakaan dan berfungsi juga sebagai alat untuk menunjukkan keberadaan atau kekayaan koleksi perpustakaan melalui seberapa banyak judul, subyek, eksemplar dan informasi lain dari koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.

Berbicara mengenai OPAC maka orang akan menghubungkannya dengan Katalog. Katalog merupakan keterangan singkat atau wakil dari suatu dokumen, demikian pula katalog elektronik dari sistem perpustakaan yang terotomasi. Subsistem seperti OPAC dan sirkulasi saling berinteraksi dalam menyediakan layanan otomasi. Sistem katalog yang dirancang dengan baik merupakan kunci keberhasilan penerapan sistem informasi di perpustakaan.

Opac yang dimaksud dalam penelitian ini adalah OPAC yang merupakan salah satu menu yang disediakan dalam sistem informasi manajemen perpustakaan "SIPRUS" yang menjadi sistem otomasi yang digunakan oleh Perpustakaan STAIN Salatiga.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini penulis lakukan karena terdapat beberapa hal yang memerlukan penyelidikan secara langsung terhadap informan. Menurut Jane Richie dalam Lexy J Moeloeng (2008) penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti.

Adapun model ukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan model *EUCS* atau end user computing satisfaction yang dikembangkan oleh Doll and Torzhadeh yang terdiri dari 5 (lima) unsur yaitu Isi (*content*), Akurasi (*accuracy*), Bentuk (*format*), Kemudahan (*ease*) dan Ketepatan Waktu (*timeliness*)

Peneliti menggunakan teknik snowball sampling dalam melakukan penelitian ini. Teknik Snowball sampling (sugiono, 2010) adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, dimana peneliti dalam memilih sampel lebih cenderung memilih informan yang dianggap tahu dan dapat dipercaya menjadi sumber data yang mantap dan mengetahui masalahnya secara mendalam.

Untuk mendapatkan informasi yang obyektif dan detail terhadap kepuasan pengguna OPAC dan dampaknya terhadap loyalitas, maka

penulis melakukan penelitian terhadap 3 orang pengguna OPAC. Peneliti mengambil satu orang informan untuk diberikan berbagai pertanyaan tentang kepuasannya terhadap sistem informasi ini dilihat dari 5 (lima) sisi yaitu dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).

Selanjutnya setelah mendapatkan data yang diinginkan, kemudian peneliti meminta kepada informan pertama memberikan rujukan kepada peneliti untuk melakukan wawancara kepada informan selanjutnya yang menurutnya mengetahui informasi ini. Peneliti melanjutkan lagi mengumpulkan data dengan mewawancarai informan yang kedua tentang semua informasi yang ingin diketahui, hingga peneliti memperoleh data yang diinginkan. Terakhir peneliti meminta masukan kepada informan untuk memberikan saran kepada peneliti, siapa informan selanjutnya yang menurutnya memiliki informasi yang dibutuhkan peneliti. Peneliti melanjutkan menggali data dengan mewawancarai informan ketiga sebagaimana masukan dari informan kedua tentang berbagai hal yang ingin peneliti ketahui.

Setelah dirasa cukup telah memperoleh data yang diinginkan, kemudian peneliti menghentikan wawancaranya pada informan ketiga. Adapun tiga orang informan tersebut nama dan identitasnya telah penulis samarkan yaitu Muhammad Faishol, SS., M.Si yang merupakan salah satu staf pengajar di STAIN Salatiga yang dalam penelitian ini peneliti samarkan sebagai Gareng. Informan ini memberikan masukan untuk mewawancarai informan kedua karena menurutnya informan ini memiliki pengalaman yang cukup banyak tentang informasi yang ingin peneliti peroleh. Informan yang direkomendasikan kepada peneliti adalah Mujib Sahli, S.Ag. Informan merupakan pegawai perpustakaan STAIN Salatiga yang dalam penelitian ini peneliti samarkan sebagai Semar. Informan terakhir adalah Puspo Nugroho yang merupakan salah satu mahasiswa Pasca Sarjana STAIN Salatiga yang dalam penelitian ini peneliti samarkan namanya sebagai Petruk. Petruk merupakan salah satu mahasiswa yang menurut informan kedua memiliki pengalaman terkait dengan penggunaan OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga.

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari-Mei 2014 di Perpustakaan STAIN Salatiga. Hasil dari wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan terhadap para informan peneliti sampaikan sebagai berikut :

a. Kepuasan pengguna terhadap isi (*content*) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga

Dari hasil wawancara dan hasil observasi diperoleh sebuah kesimpulan bahwa pengguna OPAC pada sistem informasi perpustakaan SIPRUS, belum puas terhadap menu atau isi dari OPAC tersebut. Meskipun ketiga informan mengatakan bahwa menu OPAC atau isi OPAC sudah bagus dan cukup membantu mereka dalam melakukan pencarian bahan pustaka di perpustakaan dan ketiganya juga sama-sama tidak menemui kesulitan atau kendala dalam menjalankan program ini, namun banyak informasi yang mereka sampaikan untuk menambah beberapa menu tambahan terhadap OPAC.

Kesimpulan ini mengacu pada pendapat Kothler (2000) apabila kinerja sistem lebih rendah dari harapan pengguna, maka pengguna belum puas terhadap sistem. Karena harapan para pengguna lebih tinggi dari pada kinerja yang diberikan oleh sistem. Beberapa masukan yang diberikan para pengguna terhadap peneliti untuk ditambahkan pada menu yang ada di dalam OPAC, adalah sebagai berikut :

- 1) Huruf yang digunakan dalam OPAC jangan terlalu kecil (wawancara dengan Petruk)
- 2) Perlu menambahkan menu penggantian bahasa (wawancara dengan Gareng, Petruk, Semar)
- 3) Perlu memperbesar tampilan OPAC (Wawancara dengan Petruk)
- 4) OPAC perlu di LINK kan dengan berbagai *link* yang membantu proses pencarian bahan pustaka, misalnya dengan link koleksi digital, link perpustakaan perguruan tinggi lain dan lain sebagainya (Hasil wawancara dengan Petruk)

b. Kepuasan pengguna terhadap akurasi (*Accuration*) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga

Dari hasil wawancara dan hasil observasi terjadi sebuah kesamaan pandangan atau pendapat di antara para informan tentang keakuratan OPAC dalam memberikan data terhadap mereka.

Hasil wawancara terhadap Gareng, peneliti menggaris bawahi bahwa Gareng belum puas dengan tingkat keakuratan OPAC dalam meberikan data, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi terhadap kegiatannya melakukan penelusuran atau pencarian informasi

menggunakan OPAC terlihat beberapa kali tidak menemukan koleksi yang dicari di dalam rak. Informan terlihat harus beberapa kali melakukan pencarian di OPAC dan kemudian melakukan pencarian buku di rak buku. Meskipun akhirnya informan menemukan buku yang dicarinya, namun informan membutuhkan pencarian beberapa kali untuk menemukannya.

Dalam wawancara dengan petruk, informan mengatakan hal yang sama seperti yang terjadi dengan Gareng, yaitu sebenarnya untuk pencarian koleksi di OPAC sudah bagus dan sangat membantu, namun masalahnya ketika dicari di rak terkadang buku yang dicari tidak di temukan. Hal serupa terjadi dengan petruk yang mengatakan kadang harus mencari alternative judul lain, kemudian baru mencarinya lagi di rak buku. Dalam hal ini peneliti melihat langsung terhadap informan yang harus beberapa kali melakukan pencarian di OPAC dan kemudian mencari kembali di rak buku.

Informasi yang sama diperoleh informasi hasil wawancara dengan semar, yang mengatakan bahwa OPAC sudah tidak akurat lagi dalam memberikan informasi kepada para pengguna, dan hasil observasinya pun sangat mendukung hasil wawancara yaitu informan harus berulang kali melakukan penelusuran di OPAC untuk dapat menemukan koleksi yang diinginkan di dalam rak buku.

Dari pembahasan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa terjadi perbedaan yang sangat nyata antara kinerja opac dengan harapan para pengguna, artinya pengguna belum merasa puas terhadap tingkat akurasi OPAC dalam memberikan informasi kepada pengguna. Kesimpulan ini mengacu pada pendapat Kothler (2000) apabila kinerja sistem lebih rendah dari harapan pengguna, maka pengguna belum puas terhadap sistem. Karena harapan para pengguna lebih tinggi dari pada kinerja yang diberikan oleh sistem.

- c. Kepuasan pengguna terhadap kemudahan (*ease*) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga

Dari wawancara dan observasi yang peneliti lakukan terhadap Gareng peneliti menyimpulkan bahwa informan merasa puas terhadap kemudahan OPAC, hal ini dapat dilihat antara data hasil wawancara dengan data hasil observasi terjadi sebuah kesamaan data yaitu dalam hasil wawancara, Gareng mengatakan bahwa OPAC cukup familiar dan mudah dalam penggunaannya, dan ini didukung dari data observasi yang menunjukkan bahwa Gareng terlihat tidak kesulitan

dalam penggunaan OPAC ini.

Hasil wawancara dengan Petruk mengindikasikan bahwa petruk merasa puas dengan OPAC dari sisi kemudahan penggunaannya, menurutnya OPAC ini sangat membantu dalam kegiatan pencarian koleksi, apalagi dia merupakan mahasiswa pascasarjana yang notabene sangat membutuhkan sekali literature untuk menunjang kegiatan perkuliahan. Hasil observasi terhadap Petruk juga sangat mendukung hasil wawancara, hal ini dapat dilihat ketika informan melakukan kegiatan penelusuran yang dalam pengamatan peneliti informan tidak mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi koleksi dari OPAC.

Tidak berbeda jauh dengan hasil wawancara dengan Gareng dan Petruk, yang mengatakan bahwa OPAC dari sisi kemudahan cukup memuaskan dan familiar bagi pengguna, Semar juga berpendapat yang sama, OPAC sangat mudah dalam penggunaannya, baik oleh petugas perpustakaan maupun juga oleh pengguna yang baru sekalipun.

Dari uraian tersebut di atas, satu sisi para pengguna mengatakan bahwa mereka merasa puas dengan kemudahan OPAC. Namun di sisi yang lain mereka banyak memberikan masukan untuk melakukan penambahan menu-menu yang ada misalnya adanya penambahan menu search dibuat seperti *google*, penambahan bahasa, karena saat ini hanya menyediakan bahasa Indonesia, penambahan sms *gate way* dan beberapa penambahan menu yang lain. Jika mengacu pada pendapat Kothler (2000) apabila kinerja sistem lebih rendah dari harapan pengguna, maka pengguna belum puas terhadap sistem. Karena harapan para pengguna lebih tinggi dari pada kinerja yang diberikan oleh sistem maka apabila kinerja sistem saat ini lebih rendah dari harapan pengguna, maka dapat dikatakan bahwa pengguna belum puas terhadap sistem yang ada saat ini.

- d. Kepuasan pengguna akhir terhadap bentuk (*format*) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga

Hasil wawancara dengan Gareng terlihat jelas bahwa informan masih belum puas terhadap tampilan atau *format* OPAC saat ini, sehingga perlu diperbaiki atau disempurnakan dengan menambahkan beberapa menu sehingga semakin menarik. Hal ini juga didukung dengan data observasi yang peneliti lakukan terhadap informan ketika dia melakukan penelusuran menggunakan OPAC, yang terlihat tidak puas dengan tampilan OPAC terutama dari sisi tulisannya yang kecil-

kecil sehingga harus melihat lebih dekat.

Hasil wawancara dengan Petruk juga hampir sama dengan Gareng, meskipun dia mengatakan sudah cukup tetapi dalam wawancara selanjutnya dia mengatakan bahwa OPAC kalau bisa seperti *google* yang dapat menampilkan berbagai pencarian yang lebih luas. Hal ini mengindikasikan bahwa informan belum puas dengan *format* atau tampilan OPAC saat ini. Kemudian data hasil observasi juga mendukung wawancara dengan Petruk yang terlihat kurang puas dengan tampilan OPAC dan menunjukkan kepada peneliti, tentang kemungkinan penambahan-penambahan menu yang mungkin perlu ditambahkan dan dilengkapi.

Hasil wawancara dengan Semar, tidak berbeda jauh dengan pendapat kedua informan di atas, informan mengatakan bahwa menu home terlihat tidak ramai, sehingga ini cukup memberikan informasi kepada peneliti bahwa informan belum puas terhadap *format* atau tampilan OPAC saat ini. Kemudian informan menghendaki adanya pemaksimalan menu usulan agar semakin terlihat oleh pengguna agar menu usulan buku dapat dimaksimalkan. Hal ini juga didukung dengan data observasi yang jelas terlihat informan belum puas dengan *format* atau tampilan OPAC saat ini, dan perlu segera untuk disempurnakan dan diperbaiki.

Dari uraian tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa kinerja sistem saat ini lebih rendah dari harapan pengguna. Maka peneliti peneliti menggarisbawahi bahwa para informan belum puas dengan *format* atau tampilan OPAC saat ini. Para pengguna juga menginginkan adanya perubahan dan penyempurnaan OPAC agar ke depan semakin baik dan sempurna.

- e. Kepuasan pengguna akhir terhadap ketepatan waktu (*timeliness*) OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga

Dari penjelasan hasil wawancara dengan data hasil observasi, peneliti melakukan konfirmasi terhadap kedua data tersebut. Hasil wawancara dengan Gareng mengenai ketepatan waktu atau kecepatan OPAC menyajikan data informan belum puas, karena menurutnya membutuhkan waktu cukup lama untuk mengantri, meskipun OPAC sudah cukup cepat menampilkan data yang dibutuhkan. Selain itu kecepatan OPAC menampilkan data juga tergantung dari koneksi internet. Kalau internetnya bagus, maka proses pencarian juga cepat, dan sebaliknya.

Hasil wawancara dengan Petruk mendapatkan data bahwa informan belum puas dengan waktu penelusuran menggunakan OPAC. Hal ini disebabkan karena jumlah computer yang tersedia sangat terbatas, menurutnya tidak seperti di perguruan tinggi tetangga, yang menyediakan jumlah computer yang banyak. Meskipun demikian OPAC telah menampilkan informasi yang dibutuhkan dan sangat membantu mereka sebagai mahasiswa, tidak seperti dulu yang harus mencari melalui catalog manual, dan sekarang cukup dengan memasukkan kata kunci, dan OPAC kemudian menampilkan sesuai yang diminta. Kemudian data observasi juga mendukung pernyataan informan yang terlihat harus mengantri dulu, baru kemudian setelah beberapa saat menunggu baru dapat menggunakan OPAC.

Hasil wawancara dengan Semar juga mendapatkan informasi bahwa informan belum puas dengan kecepatan OPAC memberikan data yang diminta oleh pengguna sekitar 0-5 detik, meskipun terkadang akses OPAC menjadi lama yang menurutnya disebabkan oleh informan yang melakukan akses internet bersama dengan OPAC sehingga OPAC menjadi lambat dalam memproses informasi. Didukung dengan data observasi terhadap Semar terlihat belum puas dengan kecepatan akses OPAC ketika memberikan atau menampilkan data yang dimiliki yang tersimpan dalam OPAC kepada pengguna.

Dari penjelasan tersebut di atas dan dikaitkan dengan pendapat Kotler (2000) bahwa apabila kinerja sistem lebih rendah dari harapan pengguna, maka pengguna belum puas terhadap sistem. Karena harapan para pengguna lebih tinggi dari pada kinerja yang diberikan oleh sistem, maka dapat disimpulkan bahwa pengguna belum merasa puas dengan kinerja OPAC, karena membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi yang ada dalam OPAC.

## 2. Loyalitas Pengguna

Loyalitas berarti kemampuan perusahaan memposisikan produknya di benak pelanggan, dimana perusahaan menganggap pelanggan sebagai mitranya dengan cara memantapkan keyakinan pelanggan, selalu berinteraksi, bila perlu mengembangkan, demi kemajuan bersama (Kartajaya, 1999). Kepuasan secara positif dihubungkan dengan niat membeli kembali, keinginan untuk merekomendasikan barang dan jasa, loyalitas dan juga keuntungan (Sivadas, Eugene and Jamie L. Baker-Prewitt. 2000).

Dalam kaitannya dengan loyalitas pelanggan, Anderson, Fornell dan Lehmann (1996) menyatakan bahwa apabila pelanggan puas terhadap barang atau kualitas layanan yang diberikan, maka akan menimbulkan loyalitas pelanggan.

Menurut Evan dan Laskin (1994) pelanggan yang loyal atau setia adalah seseorang yang melakukan penggunaan ulang dari perusahaan yang sama, memberitahukan ke pelanggan yang lain yang potensial, dari mulut ke mulut, dan menjadi penangkal serangan dari pesaingnya.

Loyalitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keinginan dari pengguna untuk terus menggunakan OPAC dan merekomendasikannya ke pengguna yang lain untuk keperluan mereka dalam mencari buku.

Setelah peneliti mengetahui kepuasan pengguna OPAC dilihat dari sisi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*), kemudian peneliti melakukan wawancara kembali untuk mengetahui apakah kepuasan para pengguna OPAC tersebut memiliki dampak terhadap loyalitas pengguna atau tidak. Loyalitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah apakah mereka menggunakan kembali opac dan juga merekomendasikannya kepada orang lain.

Menurut Evan dan laskin (1994) pelanggan yang loyal atau setia adalah seseorang yang melakukan penggunaan ulang dari perusahaan yang sama, memberitahukan ke pelanggan yang lain yang potensial, dari mulut ke mulut, dan menjadi penangkal serangan dari pesaingnya.

Dikaitkan dengan pendapat di atas, maka jika pengguna merasa puas dengan OPAC dilihat dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) maka mereka akan kembali menggunakan OPAC dan kemudian para pengguna juga akan merekomendasikannya kepada pengguna lain. Namun jika tidak puas, maka mereka tidak akan menggunakannya kembali dan tidak akan merekomendasikannya kepada orang lain.

Hasil wawancara dan observasi yang sudah peneliti lakukan terhadap para informan, memperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Hasil wawancara dan observasi terhadap Gareng

Hasil wawancara dan observasi pertama terhadap gareng memperoleh kesimpulan bahwa gareng merasa belum puas terhadap

OPAC dilihat dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) OPAC dalam menyajikan data.

Hasil tersebut di atas, peneliti gunakan kembali untuk memperoleh data mengenai loyalitas mereka terhadap OPAC.

Peneliti memulai dengan menyampaikan hasil wawancara dan observasi pertama kepada informan, mengenai ketidakpuasannya terhadap OPAC, kemudian peneliti menanyakan kepada Gareng apakah informan datang kembali menggunakan OPAC dan merekomendasikan OPAC kepada pengguna lain? Hasilnya Gareng menggunakan kembali OPAC untuk membantu menelusur buku yang di cari dan dia juga merekomendasikan OPAC kepada para pengguna yang lain, karena dia sebagai seorang dosen, maka dia merekomendasikanya kepada mahasiswa ketika dia sedang mengajar.

Dari hasil tersebut, jelas bertolak belakang dengan pendapat para ahli yang mengatakan bahwa, ketika pelanggan puas maka mereka akan kembali menggunakan dan merekomendasikan kepada orang lain dan sebaliknya jika tidak puas mereka tidak akan kembali dan tidak merekomendasikanya kepada pengguna lain.

Wawancara tersebut menggambarkan dengan jelas, meskipun Gareng belum merasa puas dengan OPAC dilihat dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*), namun Gareng tetap menggunakan OPAC untuk membantu dia dalam menelusur buku yang di cari dan tetap merekomendasikan OPAC kepada pengguna lain.

Hal ini didukung pula dengan hasil observasi yang peneliti lakukan terhadap Gareng, yang selalu menggunakan OPAC ketika dia datang ke perpustakaan untuk mencari buku di perpustakaan.

b. Hasil wawancara dan observasi terhadap petruk

Hasil wawancara dan observasi pertama terhadap Gareng memperoleh kesimpulan bahwa petruk merasa belum puas terhadap isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) OPAC dalam menyajikan data.

Hasil tersebut di atas, peneliti gunakan kembali untuk memperoleh data mengenai loyalitas mereka terhadap OPAC. Peneliti memulai dengan menyampaikan hasil wawancara dan observasi pertama kepada informan, kemudian peneliti menanyakan kepada

petruk apakah informan datang kembali menggunakan OPAC dan merekomendasikan OPAC kepada pengguna lain? Hasilnya Petruk sangat loyal terhadap OPAC, meskipun dalam kenyataannya buku yang di cari kadang tidak ketemu. Pendapat petruk semakin mempertegas bahwa tidak selamanya pelanggan yang tidak puas tidak kembali lagi untuk menggunakan produk yang sama, justru tetap menggunakan produk tersebut sambil berharap ada perubahan dan perbaikan terhadap produk yang dipakainya.

Setelah melakukan wawancara, untuk meyakinkan peneliti apakah petruk datang ke perpustakaan untuk menggunakan opac, peneliti melakukan observasi lapangan untuk memantau kegiatan dia di perpustakaan, dan ternyata informan memang menggunakan opac dan malahan dia kadang memberikan pengarahan dan ngajari teman-temannya satu kelas agar mereka dapat menggunakan OPAC.

c. Hasil wawancara dan observasi terhadap Semar

Hasil wawancara dan observasi pertama terhadap semar memperoleh kesimpulan bahwa Semar merasa belum puas terhadap isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) OPAC dalam menyajikan data yang dicari.

Hasil tersebut di atas, peneliti gunakan kembali untuk memperoleh data mengenai loyalitas informan terhadap OPAC. Peneliti memulai dengan menyampaikan hasil wawancara dan observasi pertama kepada informan, kemudian peneliti menanyakan kepada Semar apakah informan datang kembali menggunakan OPAC dan merekomendasikan OPAC kepada pengguna lain? Hasilnya informan sangat loyal terhadap OPAC, meskipun dalam kenyataannya buku yang di cari kadang tidak ketemu. Pendapat Semar memperkuat peneliti bahwa tidak selamanya pelanggan yang tidak puas tidak kembali lagi untuk menggunakan produk yang sama, justru tetap menggunakan produk tersebut sambil berharap ada perubahan dan perbaikan terhadap produk yang dipakainya. Seperti halnya terjadi pada Semar, yang tetap menggunakan produk yang sama atau tetap menggunakan OPAC meskipun dia tahu bahwa OPAC terkadang tidak informasinya tidak valid.

Setelah melakukan wawancara dengan Semar, kemudian peneliti melakukan observasi di perpustakaan, dan mengamati informan apakah Semar menggunakan opac untuk membantu tugasnya sebagai

seorang petugas di bagian layanan. Setelah menunggu beberapa saat, ternyata memang benar, setiap kali ada pengunjung yang datang menanyakan keberadaan koleksi perpustakaan, informan selalu berjalan kearah OPAC yang tersedia bagi pengunjung, terkadang dia mencarikan buku yang di cari melalui OPAC, namun terkadang juga pengunjung yang melakukannya dengan di pandu oleh informan.

Hal ini sudah cukup meyakinkan peneliti bahwa, meskipun satu sisi informan mengatakan bahwa OPAC belum memuaskan, namun di sisi yang lain dia sebagai pengguna tetap menggunakan OPAC untuk membantunya menelusur buku. Ini berarti bahwa kepuasan pengguna tidak berpengaruh pada loyalitas pengguna, seperti halnya yang terjadi dengan Semar yang tetap menggunakan OPAC meskipun masih banyak kekurangan untuk membantu kerjanya melayani pengguna perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lanjutan yang telah peneliti lakukan untuk mendukung wawancara dan observasi awal terhadap para informan, peneliti membuat sebuah kesimpulan akhir bahwa, tidak selamanya kepuasan terhadap penggunaan sebuah produk berpengaruh terhadap loyalitas mereka untuk menggunakan suatu produk. Seperti halnya hasil dari penelitian ini, di satu sisi para pengguna merasa belum puas terhadap OPAC dilihat dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) OPAC dalam menyajikan data yang mereka cari, di sisi yang lain mereka tetap menggunakan OPAC sebagai alat bantu untuk mencari informasi yang mereka butuhkan.

Dengan kata lain bahwa kepuasan pengguna OPAC tidak memiliki dampak terhadap loyalitas dalam menggunakan OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dan observasi awal dan juga hasil wawancara dan observasi lanjutan yang peneliti lakukan terhadap para informan.

#### **D. Kesimpulan**

Setelah peneliti melakukan analisis terhadap kepuasan pengguna OPAC dan dampaknya terhadap loyalitas di Perpustakaan STAIN Salatiga, maka peneliti menyampaikan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengguna OPAC pada sistem informasi perpustakaan SIPRUS, belum puas terhadap menu atau isi dari OPAC tersebut. Meskipun ketiga informan mengatakan bahwa menu atau isi OPAC sudah bagus dan

cukup membantu mereka dalam melakukan pencarian bahan pustaka di perpustakaan dan ketiganya juga sama-sama tidak menemui kesulitan atau kendala dalam menjalankan program ini, namun dengan banyak masukan yang mereka sampaikan kepada peneliti untuk menambah beberapa menu tambahan terhadap OPAC, maka dapat disimpulkan bahwasanya mereka belum puas terhadap kinerja OPAC saat ini.

2. Pengguna akhir belum merasa puas terhadap tingkat akurasi OPAC dalam memberikan informasi kepada pengguna. Hal ini didasarkan pada hasil wawancara dan observasi peneliti dan ketiga informan mengatakan hal yang sama bahwa sebenarnya untuk pencarian koleksi di OPAC sudah bagus dan sangat membantu, namun masalahnya ketika dicari di rak terkadang buku yang dicari tidak di temukan. Didukung dengan data observasi yang peneliti lakukan bahwa mereka harus beberapa kali melakukan pencarian di OPAC dan kemudian mencari kembali di rak buku.

Hal ini mengacu pada pendapat Kotler (2000) apabila kinerja sistem lebih rendah dari harapan pengguna, maka pengguna belum puas terhadap sistem. Karena harapan para pengguna lebih tinggi dari pada kinerja yang diberikan oleh sistem maka dapat dikatakan bahwa pengguna belum puas terhadap tingkat akurasi OPAC dalam menampilkan datanya saat ini.

3. Dari data wawancara dan observasi mengenai kemudahan penggunaan OPAC, diperoleh hasil bahwa di satu sisi para pengguna mengatakan bahwa mereka merasa puas dengan kemudahan OPAC, namun di sisi yang lain mereka banyak memberikan masukan untuk melakukan penambahan menu-menu yang ada misalnya adanya penambahan menu search dibuat seperti *google*, penambahan bahasa, karena saat ini hanya menyediakan bahasa Indonesia, penambahan *sms gate way* dan beberapa penambahan menu yang lain.

Jika mengacu pada pendapat Kotler (2000) apabila kinerja sistem lebih rendah dari harapan pengguna, maka pengguna belum puas terhadap sistem. Karena harapan para pengguna lebih tinggi dari pada kinerja yang diberikan oleh sistem maka apabila kinerja sistem saat ini lebih rendah dari harapan pengguna, maka dapat dikatakan bahwa pengguna belum puas terhadap kemudahan penggunaan opac saat ini.

4. Pengguna akhir OPAC belum puas dengan format atau tampilan OPAC saat ini, dan menginginkan adanya perubahan dan penyempurnaan

agar OPAC ke depan semakin baik dan sempurna. Kesimpulan ini didasarkan pada hasil wawancara dan observasi terhadap para informan yang mengatakan bahwa OPAC saat ini dari sisi tulisannya yang kecil-kecil sehingga harus melihat lebih dekat, kalau bisa OPAC dibuat seperti *google* yang dapat menampilkan berbagai pencarian yang lebih luas, informan lain menyampaikan bahwa menu home terlihat tidak ramai. Dari uraian tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa kinerja sistem saat ini lebih rendah dari harapan pengguna. Maka peneliti menggarisbawahi bahwa para pengguna belum puas dengan format atau tampilan OPAC saat ini. Para pengguna juga menginginkan adanya perubahan dan penyempurnaan OPAC agar ke depan semakin baik dan sempurna.

5. Pengguna akhir belum puas dengan kinerja OPAC dalam menyajikan data kepada mereka karena membutuhkan waktu yang lama untuk dapat mengakses informasi yang ada dalam OPAC. Hal ini didasarkan pada kendala teknis tentang minimnya computer yang digunakan untuk OPAC, minimnya sosialisasi tentang penggunaan OPAC dan beberapa kendala yang lain. Oleh sebab itu para pengguna memberikan beberapa masukan untuk memperbanyak jumlah komputer dan perpustakaan harus sering memberikan sosialisasi dan pelatihan tentang penggunaan OPAC di perpustakaan.
6. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lanjutan yang telah peneliti lakukan untuk mendukung wawancara dan observasi awal terhadap para informan, peneliti membuat sebuah kesimpulan akhir bahwa, tidak selamanya kepuasan terhadap penggunaan sebuah produk memiliki dampak terhadap loyalitas mereka untuk menggunakan suatu produk. Seperti halnya hasil dari penelitian ini, di satu sisi para pengguna merasa belum puas terhadap OPAC dilihat dari isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease*) dan ketepatan waktu (*timeliness*) OPAC dalam menyajikan data yang mereka cari, di sisi yang lain mereka tetap menggunakan OPAC sebagai alat bantu untuk mencari informasi yang mereka butuhkan. Dengan kata lain bahwa kepuasan pengguna tidak memiliki dampak terhadap loyalitas pengguna dalam menggunakan OPAC di Perpustakaan STAIN Salatiga.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alter, Steven. 1992. *Information System A Management Perspective*. The Benjamin/Cummings Publishing Company Inc.
- Bodnar, George H, dan hopwood. 1993. *Accounting Information System System 5th Edition*. Prentice-Hall.Inc.
- Charlesto, sekundera p.l. 2006. *Analisis Penerimaan Pengguna Akhir Dengan Menggunakan Technology Acceptance Model Dan End User Computing Satisfaction Terhadap Penerapan Sistem Core Banking Pada Bank ABC*. Semarang : Universitas Diponegoro
- Chudowri, GG. 2004. *Introduction to Modern Information Retrieval, Second Edition*. London : Facet Publishing
- David dan Olson dalam Abdul Jalil. 2008. *Studi Empiris tentang Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir atas Aplikasi Sistem Akuntansi Instansi dan Sistem Akuntansi Aset Tetap pada Jajaran Kanwil Depatemen Agama Propinsi Jawa Tengah*. Semarang : Program studi Magister Sins Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Diponegoro
- Doll. W.J., dan Torkzadeh G. 1988. *The Measurement Of End User Computing Satisfaction*. Misquartelly.
- Feather, John and Paul Sturges. 1997. *International Encyclopedia Of Information And Library Science*. London: Routledge.
- Gelinas, Ulric J., Oram, Allan E., Wiggins, William P. 1991. *Accounting Information Systems*. PWS-KENT Publishing Company.
- Hak, Ade Abdul. [TT]. *Rencana Startegis dan Standar Cobit untuk Sistem Informasi Perpustakaan Terintregrasi dalam mewujudkan Universitas Bertarat International*, (Jakarta: t.p.)
- Hamidi. 2007. *Metode Penelitian Kualitatit*. Malang : Universitas Muhammadiyah Malang Press
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Jogjakarta : Andi Offset

- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2000. Principles of Marketing, 6ed. Englewood Cliffs, N.J : PrenticeHall International, Inc.
- Moloeng, Lexy J. 2000. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Subari, Tata. 2004. Analisa sistem informasi. Jogjakarta : Andi Offset.
- Sugiono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki, 1992, Teknik dan Jasa Dokumentasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo-basuki, 1995, Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Wilkinson, Joseph W. 1992. "Accounting and Information Systems", Jhon Wiley & Sons, Inc.