

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA OPAC
(*ONLINE PUBLIC ACCES CATALOG*) DENGAN
METODE EUCS DI PERPUSTAKAAN
MUHAMMAD YUSUF AHMADI
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI

ANDRI AGUS TRI SAPUTRA

NIM : 16612171



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA OPAC
(*ONLINE PUBLIC ACCES CATALOG*) DENGAN
METODE EUCS DI PERPUSTAKAAN
MUHAMMAD YUSUF AHMADI
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas - Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh :

ANDRI AGUS TRI SAPUTRA

NIM : 16612171

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA OPAC (*ONLINE
PUBLIC ACCES CATALOG*) DENGAN METODE EUCS DI
PERPUSTAKAAN MUHAMMAD YUSUF AHMADI
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

Nama : Andri Agus Tri Saputra
Nim : 16612171

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



Imran Ilvas, M.M.
NIDN. 1007036603 / Lektor

Pembimbing Kedua,



Surva Kusumah, S.Si.,M.Eng.
NIDN. 1022038001 / Lektor

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Dwi Septi Harvani, S.T., M.M.
NIDN. 1002078602 / Asisten Ahli

Skripsi Berjudul

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA OPAC (*ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG*) DENGAN METODE EUCS DI PERPUSTAKAAN MUHAMMAD YUSUFHMADI PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Andri Agus Tri Saputra
Nim : 16612171

Telah Dipertahankan Di Depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal
Enam Bulan Agustus Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dan
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,



Imran Ilyas, M.M.
NIDN. 1007036603 / Lektor

Sekretaris,



Risnawati, S.Sos., M.M.
NIDN.1025118803/ Asisten Ahli

Anggota,



Tubel Agusven, S.T., M.M.
NIDN.1017087601 / Lektor

Tanjungpinang, 06 Agustus 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang,
Ketua



Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak., CA
NIDN. 1029127801 / Lektor

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andri Agus Tri Saputra
NIM : 16612171
Tahun Angkatan : 2016
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,33
Program Studi/Jenjang : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC
(*Online Public Acces Catalog*) Dengan
Metode EUCS Di Perpustakaan Muhammad
Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap di proses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 06 Agustus 2020



Andri Agus Tri Saputra
NIM. 16612171

PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah, Dengan penuh rasa syukur,
Skripsi ini penulis persembahkan khusus kepada kedua orangtua,
Ibunda Diana Sulastri dan Ayahanda Andi Supriyatna yang
senantiasa mendo'akan, menyayangi dan selalu ada untuk penulis
dalam segala hal dihidup penulis sehingga penulis dapat
menyelesaikan pendidikan sampai saat ini.*

MOTTO

And look for what has been given to you (the happiness) of the Hereafter, and do not forget your part from (worldly) pleasure.

(Q.S Al-Qashas: 77)

My Success is only by Allah. –

(Q.S Huud: 88)

Satu peluru bisa menembus satu kepala, namun satu tulisan bisa menembus berjuta - juta kepala, menulislah maka engkau akan abadi

(Sayyid Qutb)

Berjuang dan yakin bahwa Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Maka lanjutkan perjuangan biarlah nanti waktu yang akan mengatakan bahwa orang – orang sedang membaca sejarahmu, so buatlah sejarah heroikmu

(HS Adie)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC (*Online Public Acces Catalog*) Dengan Metode EUCS Di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau” dibuat untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi strata 1 pada program studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang. Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW.

Dalam proses penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu memberikan support dalam menyelesaikannya. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada pihak – pihak sebagai berikut :

1. Ibu Charly Marlinda, S.E.,M.Ak.,Ak.,CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E.,Ak.,M.Si.,CA selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang, sekaligus

sebagai dosen pembimbing I yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

5. Bapak Surya Kusumah, S.,Si.,M Eng selaku dosen pembimbing II yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Ersya Famela, S.Sos selaku Kepala Seksi Pelayanan serta Staf/Petugas Perpustakaan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terima kasih atas izin dan kerja samanya dalam membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Seluruh Dosen dan Staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang yang telah mendidik dan membekali ilmu pengetahuan.
8. Kedua Orang tua saya yang saya cintai, yaitu Bapak Andi Supriyatna dan Ibu Diana Sulastri yang selalu ada untuk saya dalam kesulitan dan kebutuhan saya dan ke dua kak saya Annisa Nurullah / Nova Riana Susanti serta pasangan hidup saya Indri Dimas lestari yang telah memberikan dukungan dan motivasi.
9. Untuk teman – teman Manajemen kelas Malam 2 (M2) angkatan 2016 terima kasih atas segala kenangan selama kuliah di STIE Pembangunan Tanjungpinang.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Karena itu, penulis memohon saran dan kritik yang membangun demi kebaikan penyusunan skripsi ini dan semoga bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 06 Agustus 2020

Penulis

ANDRI AGUS TRI SAPUTRA
NIM.16612171

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN | |
| HALAMAN PERNYATAAN | |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | |
| HALAMAN MOTO | |
| KATA PENGANTAR | Vii |
| DAFTAR ISI | X |
| DAFTAR TABEL | Xiv |
| DAFTAR GAMBAR | Xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | Xvii |
| ABSTRAK | Xviii |
| ABSTRACT | Ixi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Batasan Masalah | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian | 8 |
| 1.5.1 Kegunaan Ilmiah | 8 |
| 1.5.2 Kegunaan Praktis | 8 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Tinjauan Teori | 11 |
| 2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia | 11 |
| 2.1.1.1 Pengertian Manajemen | 11 |
| 2.1.1.2 Fungsi – Fungsi Manajemen | 12 |
| 2.1.1.3 Pengertian Sumber Daya Manusia | 13 |

| | |
|---|----|
| 2.1.2 Pengertian Sistem Informasi Manajemen | 14 |
| 2.1.2.1 Tujuan Sistem Informasi Manajemen | 16 |
| 2.1.2.2 Fungsi Sistem Informasi Manajemen | 17 |
| 2.1.2.3 Manfaat Sistem Informasi Manajemen | 17 |
| 2.1.2.4 Komponen Sistem Informasi Manajemen | 18 |
| 2.1.3 Kepuasan Jasa | 21 |
| 2.1.3.1 Pengertian Kepuasan | 21 |
| 2.1.3.2 Pengertian Kepuasan jasa | 22 |
| 2.1.3.3 Karakteristik Jasa | 23 |
| 2.1.3.4 Kualitas Jasa | 24 |
| 2.1.3.5 Komponen Kepuasan Jasa | 25 |
| 2.1.4 End-User Computing Satisfaction (<i>Eucs</i>) | 26 |
| 2.1.5 Indikator End-User Computing Satisfaction (<i>Eucs</i>) | 29 |
| 2.1.5.1 Dimensi Isi (<i>Content</i>) | 29 |
| 2.1.5.2 Dimensi Akurat (<i>Accuracy</i>) | 29 |
| 2.1.5.3 Dimensi Tampilan (<i>Format</i>) | 30 |
| 2.1.5.4 Dimensi Kemudahan Pengguna (<i>Ease Of Use</i>)..... | 30 |
| 2.1.5.5 Dimensi Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) | 30 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran | 31 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu | 32 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Jenis Penelitian | 35 |
| 3.2 Jenis Data | 35 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 36 |
| 3.4 Teknik Populasi Dan Sampel..... | 38 |
| 3.4.1 Populasi | 38 |
| 3.4.2 Sampel | 38 |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel | 39 |
| 3.6 Teknik Pengolahan Data | 42 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 44 |

| | |
|---|----|
| 3.7.1 Uji Kualitas Data | 45 |
| 3.7.1.1 Uji Validitas | 45 |
| 3.7.1.2 Uji Reliabilitas | 45 |
| 3.7.2 Analisis Deskriptif | 46 |
| 3.7.2.1 Tabulasi | 47 |
| 3.7.2.2 Hasil Perhitungan Rata-Rata | 47 |
| 3.7.2.3 Hasil Perhitungan % Skor | 48 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Hasil Penelitian | 49 |
| 4.1.1 Gambaran Umum Perpustakaan Provinsi Kepulauan Riau | 49 |
| 4.1.1.1 Visi dan Misi Perpustakaan Provinsi Kepulauan Riau | 50 |
| 4.1.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi | 50 |
| 4.1.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan Provinsi Kepulauan Riau | 52 |
| 4.1.1.4 Layanan Perpustakaan | 58 |
| 4.1.1.5 <i>Online Public Acces Catalog (OPAC)</i> | 59 |
| 4.1.2 Penyajian Data | 61 |
| 4.1.2.1 Karakteristik Informan | 61 |
| 4.1.3 Analisis Data Kualitatif | 61 |
| 4.1.3.1 Dimensi Isi (<i>Content</i>) | 61 |
| 4.1.3.2 Dimensi Akurat (<i>Accuracy</i>) | 66 |
| 4.1.3.3 Dimensi Tampilan (<i>Format</i>) | 70 |
| 4.1.3.4 Dimensi Kemudahan Pengguna (<i>Ease Of Use</i>)..... | 74 |
| 4.1.3.5 Dimensi Ketepatan Waktu (<i>Time Liness</i>) | 78 |
| 4.1.3.6 Sumber Daya Manusia | 82 |
| 4.1.3.7 Perangkat Keras (Komputer) | 86 |
| 4.1.3.8 Perangkat Lunak (Sistem) | 90 |
| 4.1.3.9 Berkas (Data) | 94 |
| 4.1.3.10 Prosedur (Pengoperasian) | 97 |

| | |
|--|-----|
| 4.1.4 Analisis Data Kuantitatif | 101 |
| 4.1.4.1 Karakteristik Responden | 101 |
| 4.1.4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 101 |
| 4.1.4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 102 |
| 4.1.4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 103 |
| 4.1.4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja | 104 |
| 4.1.5 Analisis Hasil Penelitian | 105 |
| 4.1.5.1 Hasil Uji Validitas | 106 |
| 4.1.5.2 Hasil Uji Reabilitas | 107 |
| 4.1.6 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian | 108 |
| 4.1.6.1 Dimensi Isi (<i>Content</i>) | 108 |
| 4.1.6.2 Dimensi Akurat (<i>Accuracy</i>) | 110 |
| 4.1.6.3 Dimensi Tampilan (<i>Format</i>)..... | 112 |
| 4.1.6.4 Dimensi Kemudahan Pengguna (<i>Ease Of Use</i>) | 114 |
| 4.1.6.5 Dimensi Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) | 116 |
| 4.1.7 Observasi | 119 |
| 4.2 Pembahasan | 120 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|----------------------|-----|
| 5.1 Kesimpulan | 126 |
| 5.2 Saran | 128 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

| No Tabel | Judul Tabel | Halaman |
|----------|---|---------|
| 2.1 | Penelitian Terdahulu | 32 |
| 3.1 | Definisi Operasional Variable | 40 |
| 3.2 | Kriteria Bobot Nilai Skala Likert | 43 |
| 4.1 | Karakteristik Informan | 61 |
| 4.2 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Dimensi Isi | 62 |
| 4.3 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Dimensi Isi (2) | 63 |
| 4.4 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Dimensi Isi (3) | 65 |
| 4.5 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Dimensi Akurat | 66 |
| 4.6 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Dimensi Akurat (2) | 67 |
| 4.7 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Dimensi Akurat (3) | 69 |
| 4.8 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Dimensi Tampilan | 70 |
| 4.9 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Dimensi Tampilan (2) | 71 |
| 4.10 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Dimensi Tampilan (3) | 73 |
| 4.11 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Dimensi K. Pengguna | 74 |
| 4.12 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Dimensi K. Pengguna (2) | 76 |
| 4.13 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Dimensi K. Pengguna (3) | 77 |
| 4.14 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Dimensi K. Waktu | 78 |
| 4.15 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Dimensi K. Waktu (2) | 80 |
| 4.16 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Dimensi K. Waktu (3) | 81 |
| 4.17 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Pada Sdm | 82 |
| 4.18 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Pada Sdm (2) | 84 |
| 4.19 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Pada Sdm (3) | 85 |
| 4.20 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Pada Perangkat Keras | 87 |
| 4.21 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Pada Perangkat Keras (2) | 88 |
| 4.22 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Pada Perangkat Keras (3) | 89 |
| 4.23 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Pada Perangkat Lunak | 91 |
| 4.24 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Pada Perangkat Lunak (2) | 92 |

| | | |
|------|---|-----|
| 4.25 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Pada Perangkat Lunak (3) | 93 |
| 4.26 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Pada Data | 94 |
| 4.27 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Pada Data (2) | 95 |
| 4.28 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Pada Data (3) | 96 |
| 4.29 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Pada Prosedur | 98 |
| 4.30 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Pada Prosedur (2) | 99 |
| 4.31 | Rekapitulasi Hasil Wawancara Pada Prosedur (3) | 100 |
| 4.32 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 102 |
| 4.33 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 102 |
| 4.34 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 104 |
| 4.35 | Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja | 105 |
| 4.36 | Hasil Uji Validitas | 106 |
| 4.37 | Hasil Uji Reabilitas | 107 |
| 4.38 | Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Isi | 108 |
| 4.39 | Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Akurat | 110 |
| 4.40 | Tanggapan Responden Terhadap Dimensi Tampilan | 112 |
| 4.41 | Tanggapan Responden Terhadap Dimensi K. Pengguna | 114 |
| 4.42 | Tanggapan Responden Terhadap Dimensi K. Waktu | 117 |
| 4.43 | Penyajian Data Observasi | 119 |

DAFTAR GAMBAR

| No Gambar | Judul Gambar | Halaman |
|------------------|--|----------------|
| 2.1 | End User Computing Satisfaction | 27 |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran | 31 |
| 4.1 | Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan | 55 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul Lampiran |
|-----------------|---------------------------------------|
| Lampiran 1 | Wawancara Penelitian |
| Lampiran 2 | Kuesioner Penelitian |
| Lampiran 3 | Rekapitulasi Jawaban Wawancara |
| Lampiran 4 | Tanggapan Responden Jawaban Kuesioner |
| Lampiran 5 | Output Uji SPSS 22 |

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA OPAC (*ONLINE PUBLIC ACCES CATALOG*) DENGAN METODE EUCS DI PERPUSTAKAAN MUHAMMAD YUSUF AHMADI PROVINSI KEPULAUAN RIAU

Andri Agus Tri Saputra.16612171 Manajemen. STIE Pembanguna Tanjungpinang
Email: andriagust97@gmail.com

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna OPAC dengan metode EUCS dan penerapan komponen Sistem Informasi Manajemen pada OPAC di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan metode *mixed methods*. Sampel informan yang diambil dalam penelitian ini ada 3 orang (wawancara) dan 43 responden (kuesioner). Uji Kualitas data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dengan menggunakan SPSS 22.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari tingkat kepuasan pengguna OPAC dengan metode EUCS serta komponen sistem informasi manajemen yaitu sumber daya manusia, perangkat keras, perangkat lunak, berkas, prosedur, isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu, semuanya sudah berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan setiap elemen yang menunjukkan bahwa Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau khususnya bidang pelayanan sudah menerapkan masing-masing elemen sesuai tupoksinya.

Berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa, petugas menyatakan bahwasanya sistem OPAC ini sendiri sangat membantu petugas untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam pelayanan kecuali petugas memiliki kendala didalam perpustakaan meskipun dari segi penerapan sdm, perangkat keras, perangkat lunak, berkas dan prosedur yang masih kurang dalam mengoperasikan sistem OPAC. Lalu pada ke 5 indikator dimensi yang terdapat pada EUCS, terhadap tingkat kepuasan pengguna yaitu *content* sebesar 65,1%, *accuracy* sebesar 46,5%, *format* sebesar 58,1%, *ease of use* sebesar 53,5% dan *timeliness* sebesar 46,5%.

Kata Kunci : EUCS, Kepuasan Pengguna, OPAC.

Dosen Pembimbing I : Imran Ilyas, M.M

Dosen Pembimbing II : Surya Kusumah, S,Si,.M.Eng

ABSTRACT

ANALYSIS OF OPAC (ONLINE PUBLIC ACCES CATALOGUE) USER SATISFACTION WITH THE EUCS METHOD IN MUHAMMAD LIBRARY YUSUF AHMADI RIAU ISLANDS PROVINCE

Andri Agus Tri Saputra.16612171 Manajemen. STIE Pembanguna Tanjungpinang
Email: andriagust97@gmail.com

The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of OPAC users with the EUCS method and the application of the Management Information System component to the OPAC in the Muhammad Yusuf Ahmadi Library, Riau Islands Province. This type of research uses qualitative and quantitative research with mixed methods methods. The sample of informants taken in this study were 3 people (interview) and 43 respondents (questionnaire). The quality test of the data used in this study consisted of validity and reliability tests using SPSS 22.00.

The results showed that from the level of OPAC user satisfaction with the EUCS method and management information system components, namely human resources, hardware, software, files, procedures, content, accuracy, appearance, user ease and timeliness, everything was going well. This can be seen from the implementation of each element which shows that the Muhammad Yusuf Ahmadi Library, Riau Islands Province, especially in the service sector, has implemented each element according to its main function.

Based on the results of the interviews and questionnaires obtained, it can be concluded that the officers stated that the OPAC system itself is very helpful for officers to improve time efficiency in services unless the officers have problems in the library even though in terms of the application of human resources, hardware, software, files and procedures are still less in operating the OPAC system. Then on the 5 dimensional indicators contained in EUCS, the level of user satisfaction is content of 65.1%, accuracy of 46.5%, format of 58.1%, ease of use of 53.5% and timeliness of 46, 5%.

Keywords: *EUCS, User Satisfaction, OPAC.*

Supervisor I : Imran Ilyas, M.M

Supervisor II : Surya Kusumah, S,Si,.M.Eng

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu wahana untuk mencerdaskan kehidupan bangsa adalah perpustakaan. Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau adalah sebuah gedung yang digunakan untuk mengolah, memelihara bahan pustaka dan disimpan menurut tata susunan tertentu yang kemudian digunakan sebagai sumber informasi dan tidak untuk dijual. Keberadaan Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau sendiri telah mendapat apresiasi pemerintah dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan. Dengan adanya undang-undang ini diharapkan keberadaan perpustakaan benar-benar menjadi wahana pembelajaran sepanjang hayat dan wahana rekreasi ilmiah. Selain itu, menjadi pedoman bagi pertumbuhan dan perkembangan perpustakaan di Indonesia.

Saat ini perkembangan dunia informasi begitu cepat, berbagai informasi beredar luas di masyarakat, kebutuhan informasi juga mengalami peningkatan yang signifikan. Untuk itu perpustakaan sebagai pusat dan tempat pengelolaan informasi harus dapat mempertahankan eksistensinya dalam menyebarkan informasi yang benar dan akurat. Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang

dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa serta berbagai layanan jasa lainnya. Bagi sebagian masyarakat, perpustakaan dan kearsipan merupakan bagian dari kebutuhan yang harus dipenuhi di dalam kehidupan terutama bagi pelajar, mahasiswa dan kelompok-kelompok tertentu untuk menunjang aktivitasnya. Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau perlu untuk dibenahi dan dikembangkan agar dapat memenuhi tugas dan fungsinya sebagai salah satu pusat informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya dalam rangka meningkatkan kecerdasan bangsa, meliputi kecerdasan spiritual, intelektual, personal dan kecerdasan sosial yang akan menjadi modal penunjang dalam mencapai kesejahteraan umum.

Sebuah perpustakaan pada prinsipnya mempunyai tiga kegiatan pokok, yaitu : Pertama, mengumpulkan (*to collect*) semua informasi yang sesuai dengan bidang kegiatan dan misi lembaganya dan masyarakat yang dilayaninya. Kedua, adalah melestarikan, memelihara dan merawat seluruh koleksi, agar tetap dalam keadaan baik, utuh, layak pakai dan tidak lekas rusak, baik karena pemakaian maupun karena usianya (*to preserve*). Ketiga, adalah menyediakan untuk siap dipergunakan dan diberdayakan (*to make available*) atas seluruh sumber informasi dan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan bagi para pemakainya.

Menurut Engkoswara dkk, (2010), menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu kemampuan atau keahlian sebagai suatu profesi, dengan menerapkan ilmu, keterampilan dan kemampuan yang diklarifikasikan untuk

menentukan langkah sebagai aktivitas manajemen dalam menggunakan atau memberdayakan orang lain untuk mencapai tujuan.

Menurut Nawawi, (2014), sumber daya manusia adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif) dan SDM merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi.

Menurut Darmawan, (2015), bahwa sistem informasi manajemen mendukung terhadap aktivitas pengelolaan data informasi terutama berkaitan dengan sumber informasi, ketepatan informasi, arus informasi dan perluasan dalam proses pengumpulan informasi.

Berbagai istilah tersebut muncul dikarenakan sebagai konsekuensi penerapan teknologi informasi yang pada akhirnya memudahkan batasan fisik yang selama ini sering menjadi kendala dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Penerapan teknologi informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan dalam pencarian buku sebenarnya menarik untuk dikaji karena teknologi tidak hanya berkaitan dengan teknologi itu sendiri tetapi juga berkaitan dengan pengguna organisasi kerja lembaga yang menggunakan maupun perilaku dari pengguna.

Menurut Harman Malau, (2016), jasa merupakan sebuah kegiatan, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan yang ditawarkan untuk tidak di konsumsi yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Gilang, (2018), OPAC (*Online Public Acces Catalog*) merupakan katalog berbasis teknologi dan informasi, biasanya OPAC tergabung dalam satu database dengan sistem pengolahan, pelayanan dan lainnya sehingga membentuk

suatu sistem yang terintegrasi. Pencarian menggunakan OPAC akan lebih mudah dibandingkan menggunakan katalog kartu, karena hanya dengan melakukan pencarian pada satu komputer pengguna bisa melakukan pencarian menggunakan beberapa kata kunci, selain itu pengguna tidak perlu berpindah-pindah tempat seperti halnya menggunakan kartu katalog. Sistem kerja OPAC adalah mencocokkan permintaan informasi pengguna sistem OPAC berupa kata kunci yang diberikan dengan *database* koleksi yang dimiliki perpustakaan.

Menurut Chain & Lee dalam Suzanto & Sidharta, (2015), *End User Computing Satisfaction* (EUCS) ada salah satu model untuk mengevaluasi sistem informasi. EUCS merupakan alat pengukur yang mempunyai nilai tingkat kepuasan. Untuk melihat kepuasan pengguna OPAC salah satu metode untuk mengevaluasi sistem informasi adalah *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. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari lima dimensi perspektif yakni, isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan pengguna (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*), metode ini dirancang oleh Doll & Totkzadeh pada tahun 1998.

Model pengukuran ini di kembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1998. Model EUCS di gunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sisten informasi. Sistem informasi suatu organisasi dapat di andalkan apabila memiliki kualitas yang baik maupun membarikan kepuasan pada penggunaannya. Dengan adanya kepuasan pengguna tersebut maka akan timbul penerima

(*acceptance*) pada sistem informasi yang dipergunakan dalam organisasi tersebut. kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi.

Dari observasi yang penelitian lakukan terhadap sistem informasi OPAC di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau, ada beberapa terjadi fenomena yang menarik untuk diteliti lebih lanjut. Pertama petugas perpustakaan sering tidak menemukan informasi koleksi yang di cari melalui sistem OPAC yang pengunjung butuhkan. Kedua kurangnya kelengkapan koleksi buku pada OPAC (*online public acces catalog*) di perpustakaan. Ketiga kurangnya dukungan dari petugas pelayanan dalam memberikan layanan sistem OPAC terhadap pengunjung. Keempat kurangnya sarana dan prasarana seperti komputer dan jaringan internet yang cukup memadai dalam penerapan sistem OPAC. kelima akuratan sistem OPAC disaat penelusuran yang memiliki ketidakcocokkan tata letak buku yang di tersedia pada rak buku.

Ada pun masalah lain yang peneliti temukan yaitu petugas telah berusaha memberikan pelayanan yang baik, sebagaimana yang disampaikan salah satu pegawai selaku staff, yaitu: pihak Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi telah berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin cepat, tepat, mudah, sederhana dan juga ada beberapa fasilitas yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan seperti: jam layanan senin-sabtu, jam 08.15-18.00 serta minggu jam 08.15-13.00; layanan sirkulasi; layanan kartu anggota gratis; layanan internet; layanan OPAC (*online public acces catalog*); layanan konsultasi /magang; layanan ruangan audio visual; layanan antar jemput. namun ternyata masih ada juga beberapa masukan

kritik dan saran dari penerima pelayanan bahwa pelayanannya kurang cepat, dengan seiringnya tingkat pengunjung yang terus bertambah.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC (*Online Public Acces Catalog*) dengan Metode EUCS di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau”**.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah, dapat diuraikan untuk memudahkan penulis tertarik dalam penelitian di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC (*Online Public Acces Catalog*) dengan metode EUCS di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau ?
2. Apa saja Penerapan Komponen Sistem Informasi Manajemen pada OPAC di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan - batasan masalah pada penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Dari sisi pengguna dalam penelitian ini tidak hanya petugas pelayanan dan staf layanan tetapi juga pengunjung dapat mengoperasikan sistem OPAC itu sendiri.
2. Dalam memperoleh tingkat kepuasan pada sistem OPAC, penelitian ini menggunakan metode EUCS sebagai alat pengukur kepuasan yang terdiri dari:
 - a. Dimensi isi (*content*)
 - b. Dimensi akurat (*accuracy*)
 - c. Dimensi tampilan (*format*)
 - d. Dimensi kemudahan pengguna (*ease of use*)
 - e. Dimensi ketepatan waktu (*time liness*)

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan permasalahan diatas, dapat dilihat dari penelitian dalam skripsi ini. Untuk itu, secara lebih operasional dan terinci yang menjadi tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC (*Online Public Acces Catalog*) dengan Metode EUCS di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau.
2. Untuk mengetahui apa saja Penerapan Komponen Sistem Informasi Manajemen pada OPAC di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Ilmiah

Didalam karya ilmiah ini terdapat bahan sebagai tambahan wawasan penelitian yang di ambil untuk di teliti yaitu tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC (*Online Public Acces Catalog*) Dengan Metode EUCS Di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau. Hasil dari penelitian ini semoga dapat menjadikan berbagai pihak sebagai panutan bagi yang meneliti agar setiap yang dilakukan didalam penelitian ini dapat mengambil keputusan atau kebijakan serta dapat menerapkan pengetahuan baik, praktek maupun teori yang diambil sebagai peneliti selama mengikuti perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1.5.2.1 Bagi Peneliti

Peneliti dapat memberikan guna menambahkan wawasan dan ilmu sekaligus pengetahuan dalam penelitian berikut. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC dengan Metode EUCS di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau.

1.5.2.2 Bagi Organisasi

Penelitian ini dapat diberikan sebagai guna bahan tambahan yang memberikan informasi dan masukkan secara positif untuk organisasi dalam pengambilan keputusan dimasa yang akan mendatang.

1.5.2.3 Bagi Akademis

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan tambahan wawasan bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian sejenis.

1.5.2.4 Bagi Kampus

Penelitian yang di lakukan dapat berguna dan bisa diharapkan sebagai bahan *literature* atau *referensi* dalam penelitian yang akan berlangsung kedepan.

1.5.2.5 Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan *referensi* untuk penelitian lainnya sehingga dengan begitu akan membantu peneliti lain untuk mempercepat dan melengkapi penelitian yang diperlukan terhadap sebuah penelitian yaitu tentang tingkat kepuasan pengguna OPAC (*Online Public Acces Catalog*) dengan metode EUCS di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan ini nantinya akan didasarkan pada penelitian yang membagi beberapa bab dan beberapa sub bab yang masing-masing bab ialah satu kesatuan. Maka penelitian ini menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menggambarkan mengenai fenomena yang akan peneliti bahas meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka pemikiran dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan teori-teori, baik teori dasar maupun teori penunjang sebagai pedoman akan landasan konseptual dalam penyelesaian masalah. Teori-teori yang diambil berbagai sumber buku rujukan, sumber literatur dan penelitian terdahulu yang saling mendukung dan kerangka pemikiran.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik populasi dan sampel, batasan operasional variabel, teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dapat dijelaskan mengenai gambaran umum objek perusahaan, serta berisikan tentang sejarah singkat perusahaan dan hasil uraian-uraian positif dari wawancara dan kuesioner yang telah di analisis peneliti.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan hasil akhir penelitian dan pembahasan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1.1 Pengertian Manajemen

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2011), kata manajemen diartikan sebagai penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran. Kata manajemen sendiri merupakan sebutan dari bahasa Inggris yaitu “*management*”. Dalam Hasibuan, (2016), manajemen adalah suatu ilmu atau seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efisien dan efektif untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Abdullah, (2014), manajemen merupakan seluruh aktivitas yang melaksanakan pekerjaan dengan organisasi melalui fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif.

Menurut Engkoswara dkk, (2010), menjelaskan bahwa manajemen merupakan suatu kemampuan atau keahlian sebagai suatu profesi, dengan menerapkan ilmu, keterampilan dan kemampuan yang diklarifikasikan untuk menentukan langkah sebagai aktivitas manajemen dalam menggunakan atau memberdayakan orang lain untuk mencapai tujuan.

2.1.1.2 Fungsi–Fungsi Manajemen

Menurut Robbins & Coulter, (2012), fungsi manajemen dapat dibagi menjadi empat, yaitu :

a. Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan suatu tenaga kerja secara efektif dan efisien agar dapat di sesuaikan dengan kebutuhan perusahaan untuk membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan yang dapat dilakukan dengan adanya menetapkan program karyawan yang meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan adanya pemberhentian karyawan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk dapat mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kinerja karyawan dan hubungan kinerja karyawan, hubungan kinerja karyawan yang berwenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi.

c. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan untuk mengarahkan semua kegiatan karyawan agar mau bekerja sama dalam antar tim dan bekerja secara efektif serta efisien agar dapat membantu tercapainya suatu tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

d. Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai rencana. Pengendalian karyawan dapat meliputi dalam absensi kehadiran karyawan, kedisiplinan kerja, perilaku kerja, mau bekerja sama antar tim, pelaksanaan pekerjaan dan menjaga situasi di lingkungan pekerjaan.

2.1.1.3 Pengertian Sumber Daya Manusia

Menurut Nawawi, (2014), sumber daya manusia adalah orang yang bekerja dan berfungsi sebagai aset organisasi/perusahaan yang dapat dihitung jumlahnya (kuantitatif) dan SDM merupakan potensi yang menjadi penggerak organisasi.

Menurut Mila Badriyah, (2015), sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang sangat vital, sehingga peran dan fungsinya tidak bisa di gantikan oleh sumber daya lainnya.

Menurut Nawawi, (2014), sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akan perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa). Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah aset terpenting di sebuah organisasi yang membantu organisasi untuk beroperasi dan mencapai tujuan.

Oleh karena itu sumber daya manusia merupakan unsur penting dalam rangka pencapaian tujuan di suatu perusahaan, dengan adanya kualitas sumber

daya manusia dan kemampuan skill para pekerja dapat menggerakkan perusahaan dengan baik dan benar.

2.1.2 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Menurut Dr. Deni Darmawan, S.Pd. & Kunkun Nur Fauzi, (2013), sistem informasi manajemen mulai berkembang pada tahun 1960 sebagai akibat meningkatkannya kecepatan dan kekuatan komputer. Adapun penambahan kekuatan dan kecepatan komputer sebagai alat untuk mempercepat serta meningkatkan akurasi pengolahan data. Informasi yang di hasilkan harus berkualitas dan dapat digunakan secara efektif.

Menurut Darmawan, (2015), penerapan sistem informasi manajemen haruslah relevan, tepat waktu, akurat dan lengkap. Perubahan yang terjadi dari konsep data *processing* sistem ke sistem informasi manajemen pada dasarnya adalah perubahan dalam kepentingan. Pada periode selanjutnya bersamaan dengan meningkatkannya kemampuan komputer dan kebutuhan para manajer maka berkembang pula konsep lainnya di samping sistem informasi manajemen (SIM) tersebut.

Sesuai dengan makna dan istilahnya sistem informasi manajemen harus ditinjau dengan pendekatan sistem. Ini berarti manajemen itu sendiri harus yang *processing* informasinya berlangsung harus dilihat sebagai sistem. Dalam proses tujuan yang telah ditetapkan organisasi, manajemen sebagai total sistem selain dipengaruhi oleh sub sistem yang merupakan aspek dalam manajemen juga dipengaruhi oleh faktor diluar manajemen.

Menurut Drs. Danang Sunyoto. S.H., (2014), sistem informasi manajemen merupakan sistem informasi yang sangat penting dalam bidang ilmu manajemen sebagai bentuk interaksi/pertemuan. Sistem ini menggabungkan manajemen sumber daya manusia sebagai suatu keinginan yang mengaplikasikan bidang teknologi informasi ke dalam aktivitas – aktivitas manajemen sumber daya manusia seperti dalam serangkaian langkah-langkah yang terangkum dalam aplikasi perencanaan sumber daya perusahaan (*enterprise rource planning* (ERP)).

Menurut Darmawan, D. (2015), sistem informasi manajemen merupakan sistem yang terbentuk sehubungan dengan penggunaan teknologi informasi serta sistem teknologi informasi. Pada dasarnya tidak hanya mencakup hal yang bersifat fisik, tetapi juga mencakup *software* dan yang lebih penting lagi adalah Sumber Daya Manusia (SDM).

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas, maka sistem informasi manajemen merupakan sistem yang ada di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari pengguna, fasilitas, teknologi informasi, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur informasi penting guna memproses tipe transaksi tertentu yang menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan. Sistem informasi manajemen yaitu sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan untuk mengendalikan organisasi. Sistem informasi manajemen juga melakukan kegiatan program kerja yang diintegrasikan dan informasi kedalam suatu *server* sehingga keinginan suatu organisasi dalam mencapai tujuan akan terwujud.

2.1.2.1 Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Menurut Dr. Deni Darmawan, S.Pd. & Kunkun Nur Fauzi, (2013), sistem informasi manajemen memiliki tujuan untuk menerapkan struktur organisasi dan dinamika perusahaan, dalam tujuan mengelola organisasi dengan cara yang lebih baik dan menangkap potensi sistem informasi untuk keunggulan yang lebih kompetitif. Selain itu juga sistem informasi manajemen ini memiliki suatu proses yang dibuat untuk merancang dan mengimplementasikan prosedur, proses dan rutinitas yang memberikan laporan sesuai rincian yang tertera secara akurat.

Tujuan dari beberapa sebuah sistem Informasi Manajemen :

1. Menangkap Data

Salah satu dari tujuan sistem informasi manajemen sebagai data kontekstual atau informasi operasional yang akan berkontribusi dalam pengambilan suatu keputusan sumber internal dan eksternal organisasi.

2. Pengolahan Data

Salah satu dari tujuan sistem informasi manajemen sebagai data yang dapat diolah serta dapat dijadikan sebagai informasi yang bisa di perlukan bagi perencanaan, perorganisasian, koordinasi, memimpin dan mengendalikan fungsi pada tingkat strategi.

3. Penyimpanan

Penggunaan dan penyebaran informasi terhadap data yang diolah harus disimpan untuk digunakan dimasa yang akan datang. Selain itu, sistem juga harus dapat mengambil informasi ini dari penyimpanan bila diperlukan pada berbagai penggunaan.

2.1.2.2 Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Menurut Drs. Danang Sunyoto. S.H., (2014), fungsi yang di terapkan oleh sistem informasi manajemen di dalam suatu organisasi sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan aksesibilitas data yang akan di kelola secara efektif dan efisien untuk seluruh para pengguna tanpa perantara dalam sistem informasi manajemen.
2. Untuk memperbaiki produktifitas aplikasi dalam mengembangkan dan pemeliharaan dengan sebuah sistem yang akan di kelola.
3. Untuk di kembangkannya suatu perencanaan secara efektif.
4. Untuk mengantisipasi dalam memahami konsekuensi ekonomi.

2.1.2.3 Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Menurut Darmawan, (2015), dalam menjalankan sistem informasi manajemen ada pun manfaat secara langsung maupun organisasi yang akan dimanfaatkan sebagai berikut:

1. Memudahkan pihak untuk melakukan manajemen dalam perencanaan, pengarahannya, pengawasan dan pembagian kerja kepada semua organisasi departemen yang memiliki keterkaitan hubungan.
2. Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi data secara akurat dalam *realtime*.
3. Meningkatkan kualitas sistem untuk sumber daya manusia yang relevan dalam sistem kerja yang berkoordinasi dengan baik secara sistematis.

4. Menjalankan produktifitas dalam penghematan biaya yang akan di kelola dalam suatu organisasi yang terkait.

2.1.2.4 Komponen Sistem Informasi Manajemen

Menurut Sutanta dalam Dr. Deni Darmawan, S.Pd. & Kunkun Nur Fauzi, (2013), bahwa komponen sistem informasi manajemen terdiri dari 5 sumber yaitu sebagai berikut:

1. Sumber Daya Manusia

Komponen sistem informasi bahwa manusia mempunyai peran penting dalam mengoperasikan sistem informasi. Sumber daya manusia (SDM) terdapat 2 bagian yaitu :

- Pakar sistem informasi dan pengguna akhir sebagai orang yang dapat memanfaatkan informasi dan telah menghasilkan sistem informasi serta teknisi, pelanggan, pemasok, mahasiswa, dosen dan sebagai pengguna sistem informasi dalam kepentingan yang mutu relevan untuk pemakaian tersebut.
- Pakar sistem informasi manajemen bahwa orang yang mengolah atau mengembangkan sekaligus mengoperasikan sistem informasi tersebut.

2. Perangkat Keras (*Hardware*)

Perangkat keras dalam sistem informasi manajemen meliputi perangkat yang digunakan oleh sistem komputer untuk memasukan dan mengeluarkan (*input output device*). Komputer yang di artikan dalam sebuah sistem elektronik yang memiliki kemampuan memanipulasi data dengan cepat dan

tepat serta dirancang dan diorganisasikan agar secara otomatis menerima dan menyimpan data input, memprosesnya dan menghasilkan output di bawah pengawasan suatu langkah-langkah intruksi program yang tersimpan di dalam penyimpanan beberapa tugas sebagai berikut:

- a. Menerima input,
- b. Memproses input tadi sesuai dengan programnya,
- c. Menyimpan perintah-perintah dan hasil dari pengolahan,
- d. Menyediakan output dalam bentuk informasi.

Dengan demikian perangkat keras (*Hardware*) dalam suatu sistem komputer adalah elemen - elemen yang terkait untuk menjalankan suatu aktifitas dengan menggunakan komputer.

3. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak dalam sistem informasi manajemen meliputi program komputer yang merupakan sistem operasi. Tetapi *software* tidak hanya berupa program melainkan instruksi untuk memproses informasi.

Didalam *software* berisi intruksi kepada komputer atau pernyataan program yang secara tepat dinyatakan dan diorganisasikan sesuai dengan *syntax* dan berbagai aturan tentang konstruksi program. Beberapa program yang ditujukan pada pelaksanaan tugas khusus atau yang memanipulasikan serangkaian data disebut program aplikasi. Program di tulis oleh pemrogram (*programmer*) yaitu seorang ahli (*professional*) dalam menyusun program. Program kemudian dimasukan kedalam komputer, kemudian dijalankan oleh komputer dan di perlakukan sebagai salah satu jenis data, program

dapat di perbaiki atau di perluas dan kegiatan ini di sebut pemeliharaan program. *Software* sangatlah penting, seringkali pengguna harus memahami berbagai aspek dari *software* dalam rangka menggunakan dan mengembangkan lebih lanjut sistem informasi.

4. Berkas (*File*)

Berkas merupakan sekumpulan data yang disimpan dengan cara tertentu sehingga dapat digunakan kembali dengan mudah dan cepat membentuk suatu berkas. Sekumpulan file yang berhubungan akan membentuk basis data atau *database*. Basis data dapat didefinisikan dalam sudut pandang seperti :

- a. Himpunan kelompok data (arsip) yang saling berhubungan yang diorganisasi sedemikian rupa agar kelak dapat di manfaatkan kembali dengan cepat dan mudah.
- b. kumpulan data yang saling berhubungan yang disimpan secara bersamaa sedemikian rupa dan tanpa penggulungan yang tidak perlu, untuk memenuhi berbagai kebutuhan
- c. Kumpulan *file*/tabel / arsip yang saling berhubungan yang disimpan dalam media penyimpanan elektronik.

5. Prosedur (*Procedure*)

Prosedur meliputi pengoperasian untuk sistem informasi manajemen, manual dan dokumen serta memuat aturan-aturan yang berhubungan dengan sistem informasi lainnya. Prosedur suatu komponen fisik dikarenakan suatu

aturan prosedur yang di sediakan dalam bentuk seperti buku panduan & instruksi terdiri dari 3 jenis prosedur:

- a. Instruksi untuk pemakaian, dengan cara yang di perlukan bagi pemakai dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
- b. Instruksi dalam penyiapan data sebagai bahan untuk di input.
- c. Instruksi operasional.

Berdasarkan komponen sistem informasi manajemen sarana pendukung dalam mengoperasionalkan suatu data untuk mendapat sebuah informasi yang dibutuhkan. Orang membutuhkan *system* informasi untuk berkomunikasi satu sama lain dengan menggunakan berbagai jenis alat fisik (*hardware*), perintah dan prosedur proses informasi (*software*), saluran komunikasi (jaringan) dan data yang disimpan (sumber daya data). Tanpa komponen tersebut serta manusia sebagai pengguna sistem tersebut semuanya tidak akan berjalan dengan semestinya.

2.1.3 Kepuasan Jasa

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan dalam Kotler P & K L Keller, (2016) Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Kalau kinerja di bawah harapan pelanggan kecewa, kalau kinerja sesuai harapan,

pelanggan akan merasa puas, kalau kinerja melebihi harapan pelanggan akan merasa sangat puas, senang atau gembira

Menurut Fandy Tjiptono, (2014), menjelaskan bahwa pada dasarnya tujuan organisasi adalah menciptakan kepuasan para pelanggan. Kepuasan pengguna akan tercapai apabila persepsi pengguna terhadap kualitas jasa perpustakaan atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas perpustakaan.

Menurut Cut Putroe Yuliana, (2010), kepuasan atau ketidak puasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian/dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai.

2.1.3.2 Pengertian Kepuasan Jasa

Kepuasan jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan kasat mata dan satu pihak kepada pihak lain. Dalam suatu kegiatan yang dapat diidentifikasi dengan sifat yang tidak dapat di raba maupun direncanakan sebagai pemenuhan kepuasan konsumen. Menurut Kotler dan Keller, (2016), jasa adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain secara prinsip *intangibile* dan tidak menyebabkan perpindahan apa pun.

Menurut Rambat Lupiyoadi, (2013), jasa yaitu semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasa di konsumsi pada yang sama dengan waktu yang di hasilkan dan memberikan nilai tambah seperti misalnya kenyamanan, hiburan kesenangan, kesehatan serta pemecahan akan masalah yang di hadapi konsumen.

Menurut Kotler dalam Sangidji dan Sopiah, (2013), “mendefinisikan jasa sebagai setiap tindakan atau kinerja yang dapat di tawarkan dari satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

Berdasarkan pengertian di atas, maka disimpulkan bahwa jasa adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain atau konsumen, pelanggan, tamu, penumpang, klien, pembeli dan lainnya. Yang tingkat pemuasannya hanya dapat di rasakan oleh orang yang melayani maupu yang di layanni.

2.1.3.3 Karakteristik Jasa

Menurut Kotler P & K L Keller, (2016), mengemukakan bahwa jasa memiliki lima karakteristik yang membedakannya dengan barang, yaitu :

1) *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa berbeda dengan barang karena jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Konsumen tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum mereka menikmatinya sendiri. Oleh karena itu, untuk mengurangi ketidak pastian, konsumen akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa tersebut.

2) *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Pada umumnya barang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan, dijual baru kemudian dikonsumsi. Sementara jasa biasanya dijual terlebih dahulu, kemudian diproduksi dan di konsumsi secara

bersamaan. Interaksi antara penyediaan jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa, keduanya mempengaruhi *outcome* dari jasa tersebut.

3) *Variability* (bervariasi)

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan keluaran nonbaku (*non-standar sized output*) artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, terkadang pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut diproduksi.

4) *Perishability* (tidak tahan lama)

Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan tidak seperti produk barang, produk jasa tidak bisa di simpan untuk di konsumsi diwaktu yang akan datang

5) *Lack of ownership*

Merupakan perbedaan dasar antara produk barang dan jasa. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Biasa di konsumsi, disimpan dan dijual, sementara itu pada pihak pembeli jasa pelanggan mungkin hanya memiliki akses personal atas sesuatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas misalnya kamar ruang baca, perpustakaan keliling dan ruang komputer.

2.1.3.4 Kualitas Jasa

Menurut Kotler P & K L Keller, (2016), yaitu keseluruhan fitur dan sifat pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Menurut Parasuraman dalam Rusdiana, (2013), bahwa kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaannya antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan diterima.

Menurut Wyekof dalam Tjiptono, (2014), kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain terdapat 3 faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu:

1. Kualitas jasa lebih sulit di evaluasi di bandingkan dengan kualitas produk
2. Kualitas jasa yang di harapkan (*expected service*)
3. Kualitas jasa yang di persepsikan (*perceived service*)

Sehingga baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

2.1.3.5 Komponen kepuasan jasa

Menurut Hurriyati, (2010), komponen jasa dapat di pandang sebagai suatu sistem yang terdiri dari komponen sebagai berikut :

1. Sistem Operasi Jasa (*Service Operating System*)

Merupakan komponen yang terdapat dalam total sistem jasa, dimana input proses dan unsur produk jasa di ciptakan melalui komponen sumber daya manusia dan komponen fisik.

2. Sistem Penyerahan Jasa (*Service Delivery System*)

Yaitu dimana dan bagaimana jasa diserahkan kepada pelanggan. Sistem tidak hanya meliputi unsur-unsur sistem operasi jasa, tetapi termasuk juga dalam hal-hal yang disiapkan pada konsumen lainnya.

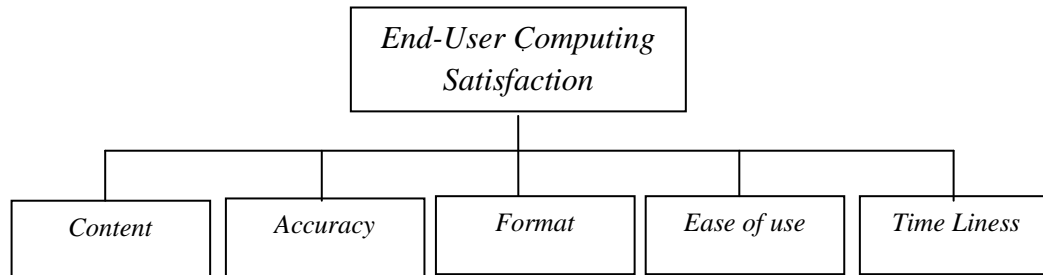
2.1.4 *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

Pengukuran terhadap kepuasan telah mempunyai sejarah yang panjang dalam disiplin ilmu sistem informasi. Dalam ruang lingkup *end-user computing*, sejumlah akhir telah menganggap bahwasanya pengguna dari suatu sistem informasi dan juga faktor yang membentuk kepuasan.

Menurut Sutanto & Winarno, (2014), *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan metode pengukur tingkat kepuasan dari pengguna pada suatu sistem informasi dengan membandingkan harapan dan kenyataan dari suatu sistem. (*EUCS*) merupakan sebuah alat pengukur yang mempunyai nilai tingkat kepuasan.

Menurut Michael Wai Hung, (2015), Mengatakan “ *End User Computing satisfaction (EUCS) as a Subjective Evaluation of the various individual, organisational and societal consequences of is use*”. *EUCS* merupakan evaluasi subjektif dari berbagai individu, organisasi dan lingkungan pengguna sistem informasi. Sistem informasi merupakan keseluruhan dari para *user* yang berdasarkan pengalaman *user* dalam sistem tersebut. Dengan ini *EUCS* di ukur berasal dari bagaimana cara pengguna akhir menggunakan sistem informasi yang digunakannya.

Gambar 2.1
End-User Computing Satisfaction



Sumber : Model EUCS Doll & Torkzadeh 1998

Menurut Dalimunthe & Ismiati, (2016), berikut ini penjelasan tentang penerapan tiap dimensi yang mengukur tingkat pengukuran kepuasan pengguna dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) pada perpustakaan sebagai berikut :

1. Dimensi Isi (*Content*) dapat dijelaskan ukuran kepuasan pengguna akhir dengan melihat isi dari suatu sistem informasi, dimana isi ialah sistem yang berupa fungsi dan modul yang memiliki tujuan spesifik. Isi dalam sebuah sistem informasi haruslah sesuai dengan kebutuhan pengguna sistem informasi terbaru. Hal ini dikarenakan semakin lengkap modul dan informasi maka dapat meningkatkan tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.
2. Dimensi Akurat (*Accuracy*) merupakan suatu sistem pengukur kepuasan pengguna yang dapat diperoleh sisi keakuratan OPAC dalam menyajikan data, tetapi di dalam proses melakukan penelusuran dan mencari informasi pengguna OPAC terlihat tidak dapat menghasilkan pencarian yang tidak di temukan oleh pengguna dalam mencari koleksi yang ada didalam suatu rak buku. Untuk mendata apakah sebuah sistem memiliki tingkat keakurasian

kurang baik, dapat di lihat dari jumlah eror yang dihasilkan pengguna ketika mengolah data.

3. Dimensi Tampilan (*Format*) merupakan suatu sistem pengukuran kepuasan pengguna dalam sisi tampilan, tetapi banyaknya pengguna merasa kurang puas dikarenakan tampilan yang kurang menarik maka hal ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap efektifitas pengguna.
4. Dimensi Kemudahan Pengguna (*Ease of Use*) dalam menggunakan sistem merupakan suatu pengukuran kepuasan pengguna yang dapat dikelola dengan mudah dalam mencari koleksi buku di perpustakaan. Hal ini dikarenakan kemudahan dalam menggunakan sistem sangatlah membantu user dalam memasukkan data serta mencari informasi yang ingin dicari didalam koleksi yang ada di perpustakaan.
5. Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*) merupakan suatu pengukuran kepuasan pengguna dalam menyajikan data dengan proses yang cepat, tetapi banyak pengguna merasa tidak puas dikarenakan penyediaan sistem dalam mengelola data dan informasi sangatlah lama dan membutuhkan waktu dalam mencari. Semakin cepat sebuah sistem mengolah *input* dan menghasilkan output dapat dijadikan tolak ukur penilaian apakah sistem tersebut tepat waktu atau real time.

2.1.5 Indikator *End-User Computing Satisfaction (EUCS)*

Menurut Suzanto & Sidharta, (2015), *EUCS* merupakan evaluasi secara keseluruhan atau sistem informasi yang digunakan oleh pengguna dengan pengalaman penggunaan sistem informasi tersebut, dengan memaparkan bahwa dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terdapat dalam 5 indikator yang mempresentasikan kepuasan pengguna yaitu :

2.1.5.1 Dimensi Isi (*Content*)

Dimensi Isi merupakan alat pengukur kepuasan pengguna yang dapat menerima informasi dari suatu sistem. Di dalam *content* terdapat isi yang berupa sistem yang dapat melakukan temu balik dalam mencari koleksi pustaka yang berisi menu dan dapat membantu bahan pustaka yang ada di perpustakaan. Tipe *content* ini merupakan sistem yang dapat mengukur apakah sistem ini bisa membantu kebutuhan pengguna dalam mengakses sesuai yang dicari oleh pustaka.

2.1.5.2 Dimensi Akurat (*Accuracy*)

Dimensi Akurat sebagai alat pengukur kepuasan pengguna didalam sisi keakuratan data input yang akan diterima sistem untuk di kelola menjadi sebuah informasi. Keakuratan sistem yang dapat di ukur oleh pengguna terdapat dalam sistem pengolahan hasil *output* yang *error* sering terjadi. ketika sistem input yang digunakan oleh pengguna. Oleh karena itu, bisa dilihat dari sistem yang sering gagal atau kesalahan yang sering terjadi di saat proses pengolahan data yang sedang berlangsung.

2.1.5.3 Dimensi Tampilan (*Format*)

Dimensi Tampilan yaitu sebuah alat ukur yang dimana digunakan oleh pengguna dengan melihat sisi estetika atau pun tampilan temu balik sistem. Tampilan ini sebagai data sistem atau informasi yang di terima berupa laporan yang dimana tampilan tersebut apakah menarik untuk pengguna dalam menggunakan pemakaian sistem tersebut apakah tampilan itu dapat memudahkan pengguna atau berpengaruh pada tingkat optimal pemakaian.

2.1.5.4 Dimensi Kemudahan Pengguna (*Ease of use*)

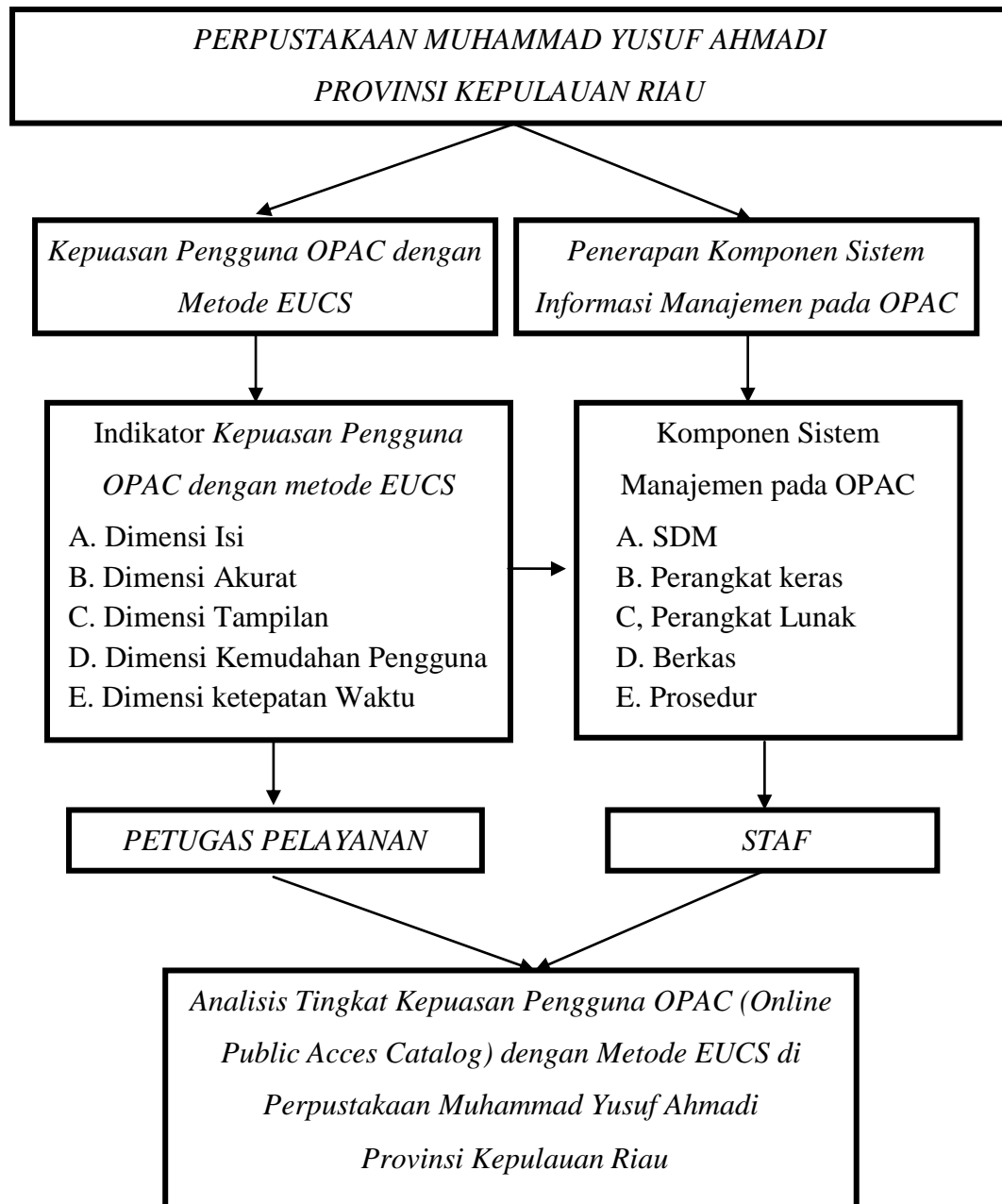
Dimensi Kemudahan Pengguna ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pada pengguna dan tipe ini sebagai alat pengukur kepuasan untuk *user* yang dimana pengguna merasa puas dalam menggunakan sistem yang bisa di sebut juga dengan mudah di gunakan (*user friendly*) yaitu mengolah laporan data bisa juga sebagai mencari informasi sistem dan memasukkan data yang diperlukan oleh *user*.

2.1.5.5 Dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Dimensi Ketepatan Waktu ini merupakan sebagai tingkat pengukuran kepuasan *user* dalam halnya mencari informasi sistem dengan menyediakan sekaligus menyajikan dalam sisi ketepatan waktu pada sistem, sistem ini berupaya memudahkan pengguna dalam mencari koleksi yang ada di sistem dengan ketepatan waktu yang bisa juga di sebut *Real time* atau pun permintaan *user* dalam mengolah dan data yang di *input* lalu diproses menjadi *output*.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



Sumber : Konsep yang dikembangkan untuk penelitian (2020)

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan.

Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Peneliti | Judul | Ringkasan |
|----|--|--|--|
| 1 | Anisa Sri Restanti & Sayekti Widianingtias, 2017 | <i>Analisis End-User Computing Satisfaction (EUCS) Pada Online Public Access Catalogue “Izylib” Di Lingkungan Universitas Jenderal Soedirman</i> | Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan OPAC Izylib di lingkungan Unsoed dengan model end-user computing satisfaction. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pemustaka terhadap Online Public Access Catalogue “Izylib” di lingkungan Universitas Jenderal Soedirman berada pada kategori puas ditunjukkan dengan nilai mean 92,26.. |
| 2 | Nurmaini Dalimunthe & Cici Ismiati, 2016 | <i>Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Online Public Access Catalog (OPAC) Dengan Metode EUCS</i> | Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan OPAC yang digunakan serta mengetahui tingkat kepuasan pengguna OPAC perpustakaan UIN Suska Riau. |

| | | | |
|---|---|--|--|
| | | Perpustakaan Uin Suska Riau | Penelitian ini menggunakan metode <i>End user computing satisfaction</i> (EUCS). Metode ini menekankan pada kepuasan (<i>satisfaction</i>) pengguna, dengan menganalisa sistem berdasarkan isi, keakuratan, tampilan, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu. |
| 3 | Muuzakkir Pangri, Sunardi & Rusdy Umar, 2019 | Analisis Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Metode <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i> Di Universitas Muhammadiyah Sorong | Salah satu faktor penting yang dapat menentukan keberhasilan penerapan suatu sistem informasi adalah kepuasan pengguna, yang dapat diuji menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Tujuan dari metode EUCS adalah mengevaluasi kelayakan sistem yang dijadikan sebagai software otomasi perpustakaan. Dalam penelitian ini digunakan lima variabel independen yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu dan satu variabel dependen yaitu kepuasan mahasiswa pengguna. |
| 4 | Ketut Suprpta, 2013 | <i>Analysis of Student Satisfaction Against Concentration Selection System Using the EUCS Method</i> | Penelitian ini akan mengevaluasi berdasarkan aspek. isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan penggunaan. Hasil dari penelitian ini pengguna yaitu mahasiswa merasa puas dengan |

| | | | |
|---|--------------|--|--|
| | | | sistem pemilihan konsentrasi berdasarkan persentase sebesar 75,79 % pengguna setuju dengan sistem pemilihan konsentrasi. |
| 5 | Gilang, 2018 | <i>Online Public Acces Catalog Analysis Based on Computer Satisfaction End User Models</i> | Penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pada dimensi isi dan dimensi ketepatan kategori tidak baik. Namun, tingkat kepuasan dalam dimensi format, dimensi kemudahan pengguna dan dimensi ketepatan waktu berada dalam kategori baik. |

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode *mixed methods*. Penelitian ini merupakan suatu langkah dengan menggabungkan dua bentuk penelitian yang telah ada sebelumnya yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif.

Menurut Crewell, (2010), penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif. Menurut pendapat Sugiyono, (2011), menyatakan bahwa metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama – sama dalam suatu kegiatan penelitian sehingga di peroleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable dan objektif

3.2 Jenis Data

Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini ada dua bagian ialah, data primer dan data sekunder sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer yaitu data asli yang diperoleh berdasarkan penyebaran kuesioner dan melakukan wawancara terhadap responden penelitian dan diperoleh secara langsung pada lokasi penelitian. Yusuf, (2017), kata primer merupakan lawan kata sekunder dan berarti utama, pertama atau secara langsung dari sumbernya.

2. Data Sekunder

Menurut Sunyoto, (2011), dalam bukunya data sekunder ialah data yang dapat dari sumber catatan yang ada di perusahaan dan dari sumber lainnya yaitu dapat mengadakan studi kepustakaan dengan mempelajari dari buku-buku dan juga jurnal yang ada hubungannya dengan objek penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data yang perlu dilakukan untuk teknik pengumpulan data yang dibutuhkan sebagai berikut:

1. Wawancara (*Interview*)

Teknik wawancara, Menurut Esterberg dalam Sugiyono, (2013:231), Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dengan cara mewawancarai langsung pada responden yang diteliti dapat memberikan hasil secara langsung. Metode ini dapat dilakukan apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden secara mendalam serta jumlah responden yang akan di wawancarai, dengan

hal ini peneliti berfokus pada Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC (*online public acces katalog*) dengan Metode EUCS dan mengetahui penerapan komponen sistem informasi manajemen pada OPAC di Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau.

2. Kuesioner (*Angket*)

Teknik Angket, Menurut Sugiyono, (2013), pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Jawaban yang diberikan memiliki gradasi positif dan negatif yang menggunakan skala Likert dalam memperoleh data responden sebagai berikut:

- a. Skor 5 : Sangat Setuju (SS)
- b. Skor 4 : Setuju (S)
- c. Skor 3 : Netral (N)
- d. Skor 2 : Tidak Setuju (TS)
- e. Skor 1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

3. Observasi

Menurut Sugiyono, (2015), observasi merupakan suatu proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat melakukan penelitian. Di dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung di lingkungan Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau dengan melihat dan menggunakan OPAC.

3.4 Teknik Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono, (2015), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas beberapa obyek / subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sehubungan dengan penelitian yang disampaikan kepada Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1 Kepala Bidang Pelayanan, 1 Kepala Seksi Pelayanan, 1 Staf Layanan Informasi / Pengaduan, 1 Staf Layanan (Pustakawan), 1 Staf Pengelolaan dan 55 Petugas Pelayanan. Jadi, keseluruhan bidang pelayanan Perpustakaan Muhammad Yusuf Ahmadi Provinsi Kepulauan Riau berjumlah 60 orang.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono, (2015), sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dimana berperan sebagai informan yang dipilih untuk membantu peneliti mendapatkan informasi yang diinginkan.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono, (2013), yang dimaksud dengan teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang di anggap paling

tau tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan penelitian menjelajahi objek / situasi sosial yang diteliti.

Sampel yang diambil dalam penelitian adalah 1 staf layanan informasi / pengaduan, 1 staf layanan (Pustakawan), 1 staf pengelolaan dan 43 petugas pelayanan. Petugas pelayanan yang di pilih hanya 43 orang karena mereka sebagai pengguna sistem informasi OPAC, sedangkan 12 petugas lainnya merupakan petugas layanan audio visual, layanan keanggotaan, layanan majalah dan surat kabar yang tidak menggunakan sistem OPAC. Maka, dari penjelasan di atas populasi yang diambil untuk sampel adalah 43 petugas pelayanan sebagai responden yang di bagikan berupa kuesioner dan 3 staf layanan sebagai informan untuk diwawancarai.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Karena berdasarkan informasi tersebut, akan dapat mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun berdasarkan konsep.

Menurut Creswell dalam Sugiyono, (2013), menyatakan bahwa definisi operasional variabel adalah spesifikasi bagaimana suatu variabel yang akan diteliti dan di definisikan secara *operational* atau diukur.

Tabel 3.1
Definisi Operasional variable

| No | Variabel | Defenisi | Indikator |
|----|---|--|---|
| 1 | Kepuasan Pengguna OPAC Dengan Metode EUCS | Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan | <p>1. Dimensi isi (<i>content</i>) Dimensi isi merupakan alat pengukur kepuasan pengguna yang dapat menerima informasi suatu sistem.</p> <p>2. Dimensi Akurat (<i>accuracy</i>) Dimensi Akurat sebagai alat pengukur kepuasan pengguna didalam sisi keakuratan data input yang akan diterima sistem untuk di kelola menjadi sebuah informasi.</p> <p>3. Dimensi Tampilan (<i>format</i>) Dimensi Tampilan yaitu sebuah alat ukur yang dimana digunakan oleh pengguna dengan melihat sisi estetika atau pun tampilan temu balik sistem.</p> <p>4. Dimensi Kemudahan Peng- guna (<i>ease of use</i>) Dimensi Kemudahan Pengguna ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pada pengguna dan tipe ini sebagai alat pengukur kepuasan untuk <i>user</i></p> <p>5. Dimensi Ketepatan Waktu (<i>TimeLiness</i>) Dimensi Ketepatan Waktu ini merupakan sebagai tingkat pengukuran kepuasan user dalam halnya mencari</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | informasi sistem dengan menyediakan sekaligus menyajikan dalam sisi ketepatan waktu pada sistem |
| 2 | Komponen Sistem Informasi Manajemen pada OPAC | Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem informasi yang sangat penting dalam bidang ilmu manajemen sebagai bentuk interaksi/ Pertemuan | <p>1. Dimensi isi (<i>content</i>)</p> <p>2. Dimensi Akurat (<i>accuracy</i>)</p> <p>3. Dimensi Tampilan (<i>format</i>)</p> <p>4. Dimensi Kemudahan Peng- guna (<i>ease of use</i>)</p> <p>5. Dimensi Kemudahan Peng- guna (<i>ease of use</i>)</p> <p>Menurut Suzanto & Sidharta, (2015)</p> <p>1. Sumber Daya Manusia (SDM)</p> <p>2. Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)</p> <p>3. Perangkat Lunak (<i>Software</i>)</p> <p>4. Berkas (<i>File</i>)</p> <p>5. Prosedur (<i>Procedure</i>)</p> <p>Menurut Dr. Deni Darmawan, S.Pd. & Kunkun Nur Fauzi, (2013)</p> |

Sumber : Data Sekunder yang diolah

3.6 Teknik Pengolahan Data

Kegiatan yang sudah cukup sangat penting dalam keseluruhan dalam proses penelitian yakni pengolahan data. Dengan pengolahan data tersebut dapat diketahui tentang arti dari data yang berhasil dikumpulkan oleh penulis maka dengan itu hasil penelitian ini segera diketahui. Dalam melakukan pengolahan data akan dilakukan dengan bantuan aplikasi *software SPSS (Statistical Product and Service Solution)* versi 22.

Data yang akan didapatkan dalam penelitian ini berupa data primer atau data mentah yang nantinya diolah sampai menjadi data valid. Menurut Sunyoto, (2011), dalam penelitian ini tahap pengolahan data yang akan digunakan yaitu data yang dilakukan setelah data penelitian diolah baik secara manual dengan bantuan komputer.

Adapun langkah-langkah atau prosedur yang nantinya akan dilakukan dalam proses penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Editing*

Editing merupakan suatu proses pengecekan maupun penyesuaian data penelitian yang didapatkan guna bertujuan untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik.

2. *Coding*

Coding merupakan pemberian/pembuatan kode-kode pada masing-masing data yang termasuk pada kelompok yang sama. Kode yaitu isyarat yang berupa angka-angka atau huruf-huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi maupun data yang akan dianalisis.

3. *Scoring*

Scoring yaitu merupakan pengubahan data yang bersifat kualitatif kedalam bentuk kuantitatif. Dalam penentuan skor ini menggunakan skala *likert* dengan lima kategori penelitian, yakni :

Tabel 3.2
Kriteria Bobot Nilai Skala Likert

| Pilihan Jawaban | Skor Nilai | Skor Ideal |
|------------------------|-------------------|-------------------|
| Sangat Setuju | 5 | 81 - 100% |
| Setuju | 4 | 61 - 80% |
| Netral | 3 | 41 - 60% |
| Tidak Setuju | 2 | 21 - 40% |
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 - 20% |

Sumber: Sugiyono, (2013)

4. *Tabulating*

Merupakan suatu cara menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan para pembaca ataupun penelitian selanjutnya dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulating kemudian diolah/ diterapkan kedalam program *SPSS 22*.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sunyoto, (2011), teknik analisis data terdiri dari sub bab yang mengemukakan bagaimana cara menganalisis suatu data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang bisa dan relevan yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Terkait dengan sifat penelitian yang membuat analisis deskriptif. Menurut Sugiono, (2012), statistik deskriptif dalam penelitian pada dasarnya menggunakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi data sehingga penelitian tersebut mudah dimengerti dan di interpretasikan. Analisis berupa analisis kuantitatif menurut Sugiono, (2012), analisis menggunakan bantuan statistik untuk bantuan dalam penelitian serta perhitungan angka-angka untuk menganalisis data yang diperoleh. Teknik pengolahan data dalam karya ilmiah ini menggunakan perhitungan computer program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 22 karena program ini memiliki kemampuan analisis statistik serta data yang terkumpul tersebut bisa berguna, karenanya harus diproses atau dianalisis terlebih dahulu sehingga bisa menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Uji kualitas data yang terdiri dari uji validitas yang digunakan untuk mengetahui secara akurat suatu item dalam mengukur objeknya, uji reliabilitas dipakai untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang umumnya menggunakan kuesioner sehingga mudah dipahami cara pengoperasiannya, Misbahudin, (2013).

3.7.1 Uji Kualitas Data

3.7.1.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang semestinya ingin diukur. Menurut Priyatno dalam Duwi Priyatno, (2014), uji validitas merupakan uji instrument data untuk mengetahui seberapa teliti dan paham dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item dapat dikatakan valid jika adanya korelasi yang signifikan dengan skor totalnya, hal ini menunjukkan adanya dukungan item tersebut dalam mengungkapkan suatu yang ingin diungkap, item biasanya berupa pertanyaan maupun pernyataan yang ditunjukkan kepada responden dengan menggunakan bentuk kuesioner dengan tujuan untuk mengungkapkan sesuatu.

Dalam menentukan layak apa tidaknya suatu item yang akan digunakan dilakukan uji signifikan koefisien korelasi, artinya sesuatu sistem dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Kriteria pengukuran sebagai berikut :

- a. Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sunyoto, (2011), Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai

alat untuk mengumpulkan data karena instrument tersebut sudah baik. Instrumen yang tidak baik akan bersifat mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliable akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Sehingga datanya memang benar sesuai kenyataannya, maka berapa kali pun diambil, tetap akan sama reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliable artinya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan dalam Sunyoto, (2011).

Butir kuesioner dikatakan reliable (layak) jika *cronbach's alpha* > 0,60 dan dikatakan tidak reliable jika *cronbach's alpha* < 0,60.

3.7.2 Analisis Deskriptif

Menurut Kuncoro dalam Henri Slat, (2013), metode analisis deskriptif yaitu metode analisis yang dapat memberikan gambaran maupun uraian dengan jelas tentang suatu keadaan atau fenomena. Dalam pengurutan, pengaturan atau manipulasi data yang bisa memberikan informasi deskriptif dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang didefinisikan berupa masalah, dimana hasilnya akan dipelajari dan diterjemahkan secara ringkas maupun penuh makna dengan kesimpulan tentang penelitian yang sedang diteliti.

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif ini menggunakan statistik deskriptif. Adanya kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi statistik yang dapat di gunakan untuk mengkaji data dengan mendeskripsikan maupun menggambarkan data yang sudah dikumpulkan disebut statistik deskriptif. Analisis deskriptif meliputi Sugiyono, (2013) :

1. Tabulasi.
2. Hasil perhitungan rata-rata.
3. Hasil perhitungan % skor.

3.7.2.1 Tabulasi

Tabulasi merupakan tabel yang berisi data dan telah di beri kode sesuai dengan analisis data yang di butuhkan. Dalam melakukan tabulasi perlu ketelitian agar tidak terjadi kesalahan dalam menganalisis data tersebut, tabulasi dalam penelitian ini yaitu jawaban dari kuesioner yang telah di masukkan kedalam tabel sesuai dengan analisis tabulasi pada karakteristik responden yang juga meliputi usis, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Dalam membuat tabulasi data tidak lain untuk memproses data yang akan di masukan kedalam tabel angka sehingga dapat di hitung jumlah data dan skor rata-rata. Untuk memudahkan dalam mengolah data yang telah di lakukan di lapangan tersebut dalam menjawab permasalahan penelitian ini, maka peneliti menggunakan *software SPSS 22 (statistical program for social science)*.

3.7.2.2 Hasil Perhitungan Rata-Rata

Setelah tabulasi dibuat yang berisikan data dan sudah diberi kode selanjutnya membuat perhitungan rata-rata di setiap indikator, maka di perlukan rumus untuk menyelesaikan hasil perhitungan rata-rata yang akan di cari dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Rumus :

Perhitungan rata - rata

Sumber: Sugiyono, (2013)

Keterangan :

ΣR : Jumlah Responden

3.7.2.3 Hasil Perhitungan % Skor

Setelah menentukan perhitungan rata - rata, selanjutnya menghitung % skor yang telah di tentukan, maka variabel dari masing-masing tiap skor indikator dapat di hitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Rumus :

Perhitungan % Skor = $\Sigma (J \times S)$

Sumber : Sugiyono, (2013)

Keterangan :

R = Jumlah Responden

S = Bobot Skor

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2014). Ilmu Manajemen. Jakarta.
- Crewell. (2010). Metode Mixed Methods, Yogyakarta 5.
- Cut Putroe Yuliana. (2010). Kepuasan pengguna terhadap pelayanan teknologi informasi. Yogyakarta.
- Dalimunthe, N., & Ismiati, C. (2016). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG (OPAC) DENGAN METODE EUCS (Studi Kasus : Perpustakaan UIN SUSKA Riau), 2(1), 1–5.
- Darmawan, D. (2015). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Remja Rosdakarya.
- Dr. Deni Darmawan, S.Pd., M. S., & Kunkun Nur Fauzi. (2013). *SISTEM INFORMASI MANAJEMEN*. (Adriyani Kamsyach, Ed.). Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Drs. Danang Sunyoto. S, H., M. M. (2014). *Sistem Informasi Manajemen (Perspektif Organisasi)*. Yogyakarta: CAPS.
- Duwi Priyatno. (2014). *SPSS 22 Pengolah Data Terpraktis*. Yogyakarta: Cv. Andi.
- Engkoswara dkk. (2010). Manajemen. Bandung.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. JAKARTA: PT. Bumi Aksara.
- Henri Slat, A. (2013). Analisis Harga Pokok Produk Dengan Metode Full Costing Dan Penentuan Harga Jual, 1(3), 110–117.
- Hurriyati. (2010). Komponen Jasa. Yogyakarta.
- Kadir, A. (2009). *Pengenalan Teknologi Informasi manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2011). Tinjauan Umum Perpustakaan. Yogyakarta.
- Kotler P & K L Keller. (2016). Kepuasan Jasa, 277.
- Larson. (2018). Online Public Access Catalogue Analysis Based On End User

- Computing Satisfaction Model. Bandung.
- Michael Wai Hung, H. (2015). Evaluation of end-user computing satisfaction.
- Mila Badriyah. (2015). *Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Misbahudin, I. H. (2013). *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi. (2014). Sumber Daya Manusia, Yogyakarta 11–36.
- Priansa. (2017). Kepuasan Pengguna. Yogyakarta.
- Rambat Lupiyoadi. (2013). Jasa, Jakarta 5.
- Robbins & Coulter. (2012). Fungsi Manajemen, Bandung 9.
- Rumengan, & Jemmy. (2010). *Metodologi Penelitian Dengan SPSS*. Batam: UNIBA.
- Rusdiana. (2013). Kualitas jasa. Jakarta.
- Sangidji dan Sopiah. (2013). Definisi Jasa, Yogyakarta 93.
- Sugiono. (2012). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R DAN D* (16th ed.). Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2011). Mixed Methods, Bandung 404.
- Sugiyono. (2013). Teknik Purposive sampling. Jakarta.
- Sugiyono. (2015). Observasi. Yogyakarta.
- Sunyoto. (2011). *METODOLOGI PENELITIAN EKONOMI*. (Tim Redaksi CAPS, Ed.) (1st ed.). JAKARTA.
- Sunyoto, D. (2011b). *ANALISIS REGRESI dan UJI HIPOTESIS* (1st ed.). JAKARTA: PT BUKU SERU.
- Sunyoto, D. (2011c). *Metodologi Penelian Ekonomi “ Alat Statistik Analisis Output Komputer.”* Yogyakarta: CAPS.
- Supriyanto. (2009). Perpustakaan katalog. Jakarta.
- Sutanto, Y., & Winarno, W. W. (2014). *Analisis Kepuasan User Terhadap website*. Surakarta: Andi Unggul Bhirawa.
- Suzanto, B., & Sidharta, I. (2015). Pengukuran end-user computing satisfaction atas pengguna sistem informasi akademik. *Ekonomi, Bisnis & Enterpreneuship*, 16–28.
- Tjiptono. (2014). Kepuasan Pengguna, Jakarta 391.

- Yusuf, M. (2017). *metode penelitian; kuantitatif,kualitatif, dan penelitian gabungan. PENELITIAN*. <https://doi.org/10.1021/ol7029646>
- Sutabri, Tata. (2014). *Pengantar Teknologi Informasi* (Vol. III). (k. Purnomo, Ed.)
yogyakarta: CV jaya cs.
- Kom, M. (2018) Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pengguna Elearning dengan Menggunakan End User Computing (EUC) Satisfaction Studi Kasus : Akademi Bina Sarana Informatika, 112–117.
- Handiwidjojo, Wimmie; 2016; “Pengukuran Tingkat Ketergunaan (Usability) Sistem Informasi Keuangan Studi Kasus: Duta Wacana Internal Transaction (Duwit)”;
JUI SI Vol. 02, No. 01, Februari 2016.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Andri Agus Tri Saputra
Tempat / Tgl Lahir : Tanjungpinang, 10 Agustus 1997
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Agama : Islam
Alamat : Jl. Km 8 Atas Perumahan Griya Permata Karisma, Permata
III Blok. C No. 06 Tanjungpinang
Email : andriagust97@gmail.com

Menerangkan Dengan Sesungguhnya :

PENDIDIKAN

1. TK Al-Hikma
2. Tamat SD Negeri 003 Tanjungpinang
3. Tamat SMP Negeri 2 Tanjungpinang
4. Tamat SMA Negeri 2 Tanjungpinang

ORANG TUA

- a. Ayah : Andi Supriyatna
- b. Ibu : Diana Sulastri