

Pemanfaatan Layanan *Smart OPAC* di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung

L. Nailah Hanum Hanany

UPT Perpustakaan UIN Bandung

nailah.hanany@uinsgd.ac.id

Abstrak

Smart-OPAC merupakan salah satu layanan unggulan Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang didisain untuk memudahkan pemustaka dalam penelusuran informasi yang dapat diakses melalui jaringan internet yang terdapat pada perangkat komputer dan Smartphone. Layanan ini meliputi penelusuran informasi koleksi, riwayat peminjaman dan pengembalian serta perpanjangan peminjaman koleksi secara online. Disamping murah, layanan ini juga memudahkan pemustaka dalam penelusuran informasi secara cepat, dimanapun dan kapanpun tanpa harus mengunjungi perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan dan harapan pemustaka terhadap layanan Smart-OPAC di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang telah mengikuti sosialisasi layanan Smart-OPAC yang berjumlah sekitar 280 orang. Jumlah sampel sebanyak 80 orang ditentukan dengan rumus Slovin dengan asumsi batas toleransi kesalahan sebesar 9,5%. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik sampling aksidental. Hasilnya menunjukkan kecenderungan positif kepuasan pemustaka terhadap hadirnya layanan Smart-OPAC di UIN Sunan Gunung Djati Bandung, dan diharapkan layanan tersebut bisa diperluas lagi cakupannya.

Kata Kunci: *Smart-OPAC, kepuasan, smartphone, pemustaka, UIN Sunan Gunung Djati Bandung*

Abstract

Smart-OPAC is one of the excellent services of UIN Sunan Gunung Djati Library Bandung which is designed to facilitate the user in searching information which can be accessed through internet network contained in computer device and Smartphone. These services include tracking collection information, lending and return history and online loan collection extensions. In addition to cheap, this service also makes it easy for users in searching information quickly, anywhere and anytime without having to visit the library. This study aims to determine the satisfaction and expectations of visitors to Smart-OPAC service in the Library UIN Sunan Gunung Djati Bandung. The method used in this research is survey method. The population in this study is all students who have followed the socialization of Smart-OPAC service which amounted to about 280 people. The number of samples of 80 people is determined by Slovin formula assuming a fault tolerance limit of 9.5%. The sample selection was performed by accidental sampling technique. The results show a positive trend of satisfaction of the visitors to the presence of Smart-OPAC service in UIN Sunan Gunung Djati Bandung, and it is expected that the scope of service can be expanded.

Keywords: Smart-OPAC, satisfaction, smartphone, user, UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan salah satu media untuk memenuhi kebutuhan informasi (Yusuf 2001). Perpustakaan mengelola informasi yang dibutuhkan pemustaka secara mudah, cepat, dan tepat (Istyawati dan Octavia 2001). Karena setiap pemustaka memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda maka perpustakaan selalu berupaya untuk mengerti kebutuhan dan harapan pemustaka (Octavia 2003).

Sebagai salah satu unit yang memiliki fungsi memperoleh, mengolah, mengatur, menyimpan, melestarikan dan menyebarkan sumber informasi kepada pengguna, perpustakaan perguruan tinggi telah banyak mengadopsi dan mengembangkan berbagai sistem penelusuran informasi yang bertujuan untuk memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan akses terhadap sejumlah informasi.

Salah satu sistem yang banyak digunakan dalam menelusur informasi koleksi perpustakaan adalah OPAC (*Online Public Access Catalogue*) yang merupakan sarana untuk mendapatkan akses terhadap koleksi perpustakaan baik secara *online* juga secara fisik di rak. Saat ini, OPAC sebagai perangkat pencarian informasi telah banyak diaplikasikan

di Perpustakaan perguruan tinggi dengan tujuan memudahkan akses informasi bagi pengguna.

Online Public Access Catalogue (OPAC) which since the late 1980s had become the principal tool through which library users became aware of library content. These discovery systems, notably Ex Libris' Primo and Serials Solutions' Summon (now both owned by ProQuest), are distinguished by an attempt to harness the methodologies of the Internet search engine to the specific library requirements of bibliographical control and retrieval (Wells 2016)

Sistem OPAC merupakan pengembangan dari sistem katalog manual yang bertujuan agar penelusuran informasi mengenai koleksi perpustakaan dapat lebih efisien. Dengan demikian maka sistem OPAC harus didukung oleh sistem dan memiliki kualitas informasi yang handal serta memungkinkan untuk terus dikembangkan seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi dan dengan demikian akan meningkatkan kepuasan bagi pengguna.

Menurut DeLone, (DeLone dan Mclean 1992) kualitas sistem informasi dan kualitas informasi yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pengguna dan mengoptimalkan kinerja sehingga perilaku pengguna akan mendukung penerapan teknologi informasi.

Kepuasan pengguna terhadap sistem OPAC penting diketahui untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan dalam bidang penelusuran koleksi .

Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna, salah satu model analisisnya menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dalam (Saputro 2009), *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah suatu metode untuk menganalisis sejauh mana tingkat kepentingan dan kinerja saling bersesuaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaannya dengan skor kepentingan. Selain itu, *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan.

Untuk memudahkan penelusuran informasi, saat ini Pusat Perpustakaan UIN Bandung menerapkan aplikasi *smart* OPAC yang dapat digunakan oleh pengguna yang merupakan seluruh sivitas akademi yang berada di lingkungan UIN SGD Bandung. *Smart* OPAC ini menyediakan berbagai layanan penelusuran diantaranya adalah penelusuran koleksi, baik sirkulasi maupun referensi, layanan riwayat peminjaman oleh pengguna sejak pertama kali melakukan transaksi

peminjaman hingga transaksi terakhir, dan layanan perpanjangan masa pinjam koleksi jarak jauh.

Dengan berbagai layanan ini, memungkinkan pengguna untuk menelusur dengan cepat informasi yang dibutuhkan, terlebih lagi karena akses ke *smart* OPAC tidak hanya dapat dilakukan melalui komputer yang tersedia di perpustakaan, tapi juga melalui *smartphone*, sehingga perpanjangan dapat dilakukan tanpa harus berkunjung langsung ke perpustakaan.

Sosialisasi awal layanan *Smart* OPAC ini telah dilakukan dengan harapan selain pengguna dapat memanfaatkannya secara optimal, juga dapat meningkatkan jumlah kunjungan sivitas akademi ke perpustakaan yang secara *realtime* dapat dilihat dari statistik kunjungan pengguna. Dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Smart* OPAC ini perlu dilakukan langkah-langkah yang rasional dan ilmiah diantaranya dengan penyebaran kuisioner terhadap sejumlah mahasiswa yang telah memanfaatkan layanan *smart* OPAC untuk mengetahui sejauhmana pemanfaatan dan tingkat kepuasan yang diperoleh melalui layanan tersebut, dengan demikian penelitian ini diberi judul “Pemanfaatan layanan *Smart* OPAC di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran awal mengenai respon pengguna terhadap *Smart* OPAC sehingga dapat menjadi masukan bagi pengelola mengenai item mana saja yang harus diperbaiki dan dianggap penting oleh pengguna sebelum sosialisasi yang lebih masif dilakukan.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dalam penelitian ini dirumuskan masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimana pemanfaatan awal layanan *Smart* OPAC oleh pemustaka di perpustakaan UIN SGD Bandung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Smart* OPAC di perpustakaan UIN SGD Bandung?
3. Item mana saja yang harus diperbaiki dan dianggap penting dari sistem *Smart* OPAC oleh pengguna sebelum sosialisasi yang lebih masif dilakukan

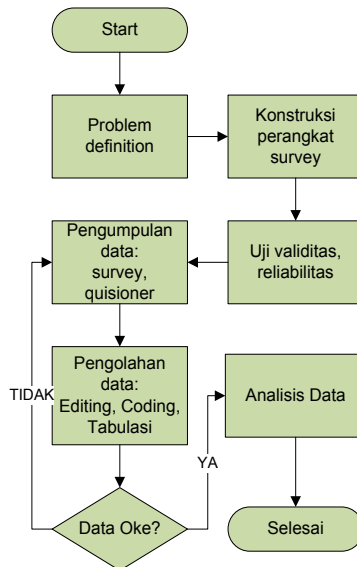
Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. mengetahui pemanfaatan layanan *Smart* OPAC oleh pengguna pada tahap awal di perpustakaan UIN SGD Bandung
2. mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *Smart* OPAC di perpustakaan UIN SGD Bandung
3. mengetahui item mana saja yang harus diperbaiki dan dianggap penting dari sistem *Smart* OPAC oleh pengguna sebelum sosialisasi yang lebih masif dilakukan.

Alur Penelitian

Adapun *flowchart* alur penelitian ditunjukkan Gambar 1. berikut.



Gambar. 1. Diagram alur penelitian

Data dan Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam, yaitu:

- Data sekunder, data yang diperoleh dari hasil kajian literatur.
- Data primer, data yang diperoleh dari hasil survey dengan kuisisioner untuk melihat kepuasan pengguna terhadap sistem *smart* OPAC

Data awal yang dijadikan rujukan berasal dari datasheet perangkat, jurnal-jurnal dan literatur rujukan. Data yang dipakai berupa data kebutuhan analisis awal. Sementara data yang diolah dalam penelitian diperoleh dari hasil survey.

Pembahasan

Penentuan Responden

Jumlah responden ditentukan dengan metode Slovin yang ditentukan dengan persamaan:

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

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = tingkat kesalahan yang diinginkan

Pada penelitian ini, jumlah populasi merupakan anggota perpustakaan yang sudah mengikuti sosialisasi *Smart* OPAC sebanyak 280 orang, dan tingkat kesalahan sebesar 9,5%, di dapat jumlah responden sebanyak 80 orang.

Pemilihan responden dilakukan dengan menggunakan teknik *sampling* aksidental, pemilihan responden berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok sebagai sumber data dapat dijadikan sebagai sampel.

Segmentasi Pengguna Layanan Perpustakaan

Berdasarkan kuisisioner yang disusun, segmentasi pengguna dapat dibedakan dari sisi jenis kelamin, dan fakultas.

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, dari 80 orang responden, sebanyak 56 orang perempuan dan 24 orang laki-laki, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 1. dan gambar 2. di bawah ini.

Tabel. 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-Laki	24	30 %
Perempuan	56	70 %
Jumlah	80	100 %



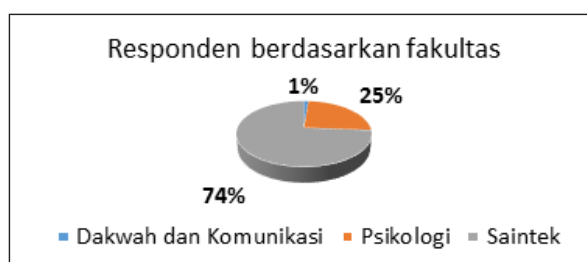
Gambar. 2. Persentase responden berdasarkan jenis kelamin

2. Asal Fakultas

Berdasarkan statusnya, dari 80 orang responden, sebanyak 20 orang mahasiswa Fakultas Psikologi, 59 orang mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi dan 1 orang dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 2. di bawah ini.

Tabel. 2. Jumlah Responden Berdasarkan Status

Fakultas	Jumlah Responden	Persentasi
Dakwah dan Komunikasi	1	1,25%
Psikologi	20	25,00%
Saintek	59	73,75%
Jumlah	80	100%



Gambar. 3. Persentase Responden Berdasarkan Fakultas

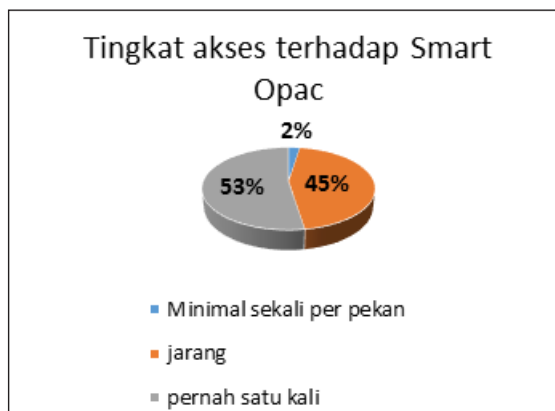
Akses terhadap Smart OPAC

1. Tingkat Akses

Berdasarkan hasil survey, dari 80 responden survey, sebanyak 2 orang menyatakan bahwa mereka berkunjung ke perpustakaan minimal sekali dalam sepekan, 36 orang menyatakan jarang berkunjung, kemudian yang pernah berkunjung sebanyak 42 orang.

Tabel. 3. Jumlah Responden Berdasarkan Kunjungan Dalam Satu Pekan

Kunjungan dalam Satu Pekan	Jumlah	Prosentase
Minimal sekali per pekan	2	2,5%
Jarang	36	45,0%
Pernah satu kali	42	52,5%
Jumlah	80	100 %



Gambar. 4. Persentase akses responden terhadap *Smart* OPAC
Dari 80 responden, mayoritas (52,5%) hanya pernah sekali mengakses *Smart* OPAC, karena sosialisasi belum lama dilakukan.

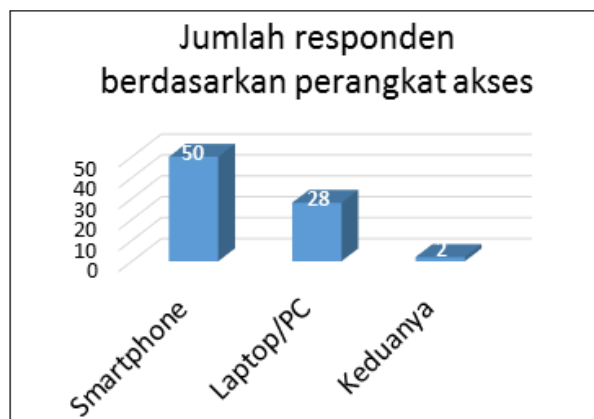
2. Tujuan Akses dan Perangkat yang Digunakan

Berdasarkan tujuan datang ke perpustakaan, pada umumnya setiap responden menyatakan lebih dari satu pilihan. Tabel 4 di bawah menunjukkan rekapitulasi jumlah berdasarkan tujuan datang ke perpustakaan.

Tabel. 4. Jumlah Responden Berdasarkan Tujuan Berkunjung

Layanan	Jumlah	Prosentase
Pencarian Pustaka (1)	67	83.75 %
Riwayat Peminjaman (2)	7	8.75 %
Perpanjangan Masa peminjaman (3)	1	1.25 %
(1) Dan (2)	4	5 %
(1) Dan (3)	0	0
(2) Dan (3)	1	1.25 %
(1), (2) dan (3)	0	0
Jumlah	80	100 %

Namun jika dilihat dari jumlah responden yang paling banyak mengakses *Smart OPAC* yang menggunakan *smartphone*, sebanyak 50 responden, atau 61,7%.



Gambar. 5. Jumlah responden berdasarkan perangkat akses

3. Kepuasan Responden Sistem Smart OPAC

Pada suvey ini, terdapat 5 item Sistem Smart OPAC yang jadi variabel dalam pengukuran kepuasan dan tingkat harapan/kepentingan. Kelima item tersebut disediakan pilihan 5 skor. Penilaian kepentingan/harapan terhadap pelayanan tersebut akan diberi bobot:

- Jawaban sangat penting diberi bobot 5
- Jawaban penting diberi bobot 4
- Jawaban biasa saja/sedang bobot 3
- Jawaban kurang penting diberi bobot 2
- Jawaban tidak penting diberi bobot 1

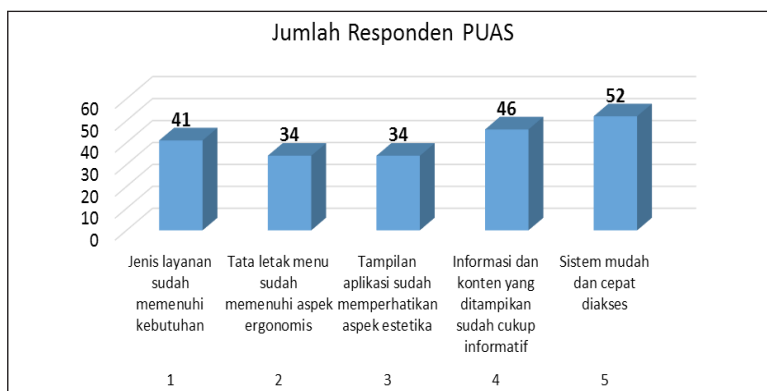
Sedangkan untuk penilaian terhadap tingkat pelaksanaan kinerja digunakan skala Likert lima tingkat, yaitu:

- a. Jawaban Sangat Puas diberi skor 5
- b. Jawaban Puas diberi skor 4
- c. Jawaban Biasa saja/sedang skor 3
- d. Jawaban Tidak Puas diberi skor 2
- e. Jawaban Sangat Tidak Puas diberi skor 1

Berdasarkan hasil survey, dapat dilihat bahwa secara umum responden yang merasa puas terhadap sistem *Smart* OPAC rata-rata di atas 50%. Dalam pengelolaan ini, yang termasuk puas adalah responden yang memilih PUAS (4) dan SANGAT PUAS (5). Sementara yang tidak puas adalah responden yang memilih TIDAK PUAS (2) dan SANGAT TIDAK PUAS (1). Kalau dilihat per atribut pertanyaan, kepuasan ini bervariasi. Responden paling banyak merasa puas untuk atribut No. 5, "Sistem mudah dan cepat diakses", yaitu 65%, artinya ada 52 responden yang menyatakan PUAS atau SANGAT PUAS. Sementara yang paling rendah adalah atribut No. 2 (Tata letak menu sudah memenuhi aspek ergonomis) dan No. 3. (Tampilan aplikasi sudah memperhatikan aspek estetika).

Tabel. 5. Jumlah Responden Yang Merasa Puas Terhadap *Smart* OPAC

Kode	Aspek yang dinilai	Jumlah Konsumen Puas	Prosentase Konsumen Puas
1	Jenis layanan sudah memenuhi kebutuhan	41	51,3%
2	Tata letak menu sudah memenuhi aspek ergonomis	34	42,5%
3	Tampilan aplikasi sudah memperhatikan aspek estetika	34	42,5%
4	Informasi dan konten yang ditampilkan sudah cukup informatif	46	57,5%
5	Sistem mudah dan cepat diakses	52	65,0%



Gambar. 6. Jumlah responden puas terhadap sistem *Smart* OPAC

Analisis Tingkat Kinerja/Kepuasan

Berdasarkan tabel 9 dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan/kinerja memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,67 untuk atribut no.5 (Sistem mudah dan cepat diakses), dan memiliki tingkat kepuasan/kinerja terendah sebesar 3,15 untuk atribut no. 2 yaitu “Tata letak menu sudah memenuhi aspek ergonomis”.

Tabel. 6. Rata-rata Tingkat Kepuasan/Kinerja

Kode	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan
1	Jenis layanan sudah memenuhi kebutuhan	3,27
2	Tata letak menu sudah memenuhi aspek ergonomis	3,15
3	Tampilan aplikasi sudah memperhatikan aspek estetika	3,21
4	Informasi dan konten yang ditampilkan sudah cukup informatif	3,36
5	Sistem mudah dan cepat diakses	3,67
	Rata-rata	3,33

1. Analisis Tingkat Kepentingan/Harapan

Berdasarkan Tabel. 8, dapat dilihat bahwa tingkat kepentingan/harapan memiliki nilai tertinggi sebesar 4,1 untuk atribut No. 5 yaitu “Sistem mudah dan cepat diakses”, dan memiliki tingkat kepentingan terendah sebesar 3,60 untuk atribut no.2 yaitu “Tata letak menu sudah memenuhi aspek ergonomis.”

Tabel. 7. Rata-rata Tingkat Kepentingan/Harapan Terhadap *Smart* OPAC

Kode	Hal yang dinilai	Rata-rata Harapan
1	Jenis layanan sudah memenuhi kebutuhan	3,70
2	Tata letak menu sudah memenuhi aspek ergonomis	3,60
3	Tampilan aplikasi sudah memperhatikan aspek estetika	3,70
4	Informasi dan konten yang ditampilkan sudah cukup informatif	3,93
5	Sistem mudah dan cepat diakses	4,10
	Rata-rata	3,806

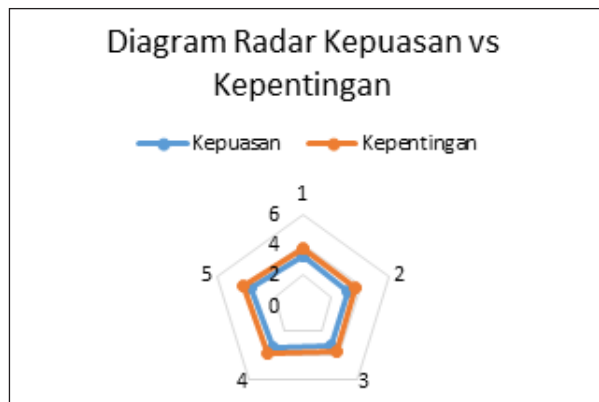
2. Analisis Gap dan Radar Diagram Kepuasan dan Harapan terhadap Sistem *Smart* OPAC

Analisis ini dilakukan untuk melihat kesenjangan antara kepentingan/harapan dengan kinerja/kepuasan. Hal ini diperlukan untuk menentukan prioritas perbaikan. Berdasarkan tabel 10, gap tertinggi antara kepentingan dan kepuasan adalah atribut no. 4 (Informasi dan konten yang ditampilkan sudah cukup informatif), sebesar 0,57. Dan gap terkecil untuk atribut no.1 yaitu “Jenis layanan sudah memenuhi kebutuhan”, dan no. 5 yaitu “Sistem mudah dan cepat diakses” sebesar 0,43. Tanda negatif menunjukkan bahwa kepuasan dibawah harapan.

Tabel. 8. Gap kepuasan dan harapan

Kode	Hal yang dinilai (Aspek Verbal)	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	Gap
1	Jenis layanan sudah memenuhi kebutuhan	3,27	3,70	-0,43
2	Tata letak menu sudah memenuhi aspek ergonomis	3,15	3,60	-0,45
3	Tampilan aplikasi sudah memperhatikan aspek estetika	3,21	3,70	-0,49
4	Informasi dan konten yang ditampilkan sudah cukup informatif	3,36	3,93	-0,57
5	Sistem mudah dan cepat diakses	3,67	4,10	-0,43
	Rata-rata	3,33	3,806	-0,47

Gap tersebut juga dapat dilihat pada gambar radar diagram berikut ini.



Gambar. 7. Radar diagram gap kepuasan dan harapan sistem *Smart* OPAC

3. Importance Performance Analysis (IPA)

Analisa IPA dilakukan sebagai analisa strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Proses diawali dengan menghitung rata-rata dan menentukan sumbu X dan Y. Perhitungan IPA dilakukan dengan persamaan:

$$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}_i}{k} \quad \text{Dan} \quad \bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{k}$$

Dimana:

\bar{X} = skor rata-rata dari total rataan bobot tingkat kinerja dari seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

\bar{y} = skor rata-rata dari total rataan bobot tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

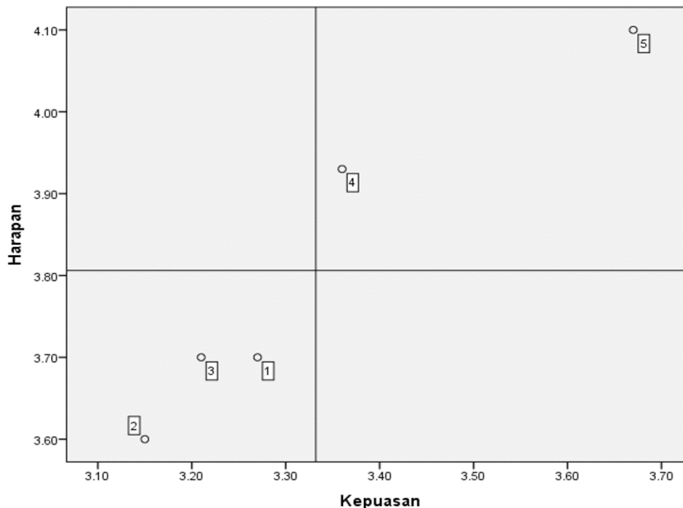
k = banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya merupakan sumbu vertikal dan merupakan sumbu horisontal dalam diagram kartesius IPA.

Tabel. 9. Perhitungan sumbu untuk diagram kartesius

Hal yang dinilai	Kinerja	Kepentingan
1	3,27	3,70
2	3,15	3,60
3	3,21	3,70
4	3,36	3,93
5	3,67	4,10
Rata-rata	$\bar{X} = 3,33$	$\bar{Y} = 3,806$

Pengukuran IPA dijabarkan kedalam diagram Kartesius yang tersaji pada Gambar 8.



Gambar. 8. IPA *Smart* OPAC

- I. Kuadran pertama (Prioritas Utama)
Tidak ada atribut yang berada pada kuadran ini, sehingga tidak ada atribut yang jadi prioritas utama dan mendesak untuk diperbaiki.
- II. Kuadran kedua (Pertahankan Prestasi)
Atribut-atribut yang berada pada kuadran ini adalah atribut no.4 (Informasi dan konten yang ditampilkan sudah cukup informatif) dan atribut no.5 (Sistem mudah dan cepat diakses).
- III. Prioritas Rendah (*Low Priority*)
Atribut yang berada pada kuadran ini adalah No.1, “Jenis layanan sudah memenuhi kebutuhan”, No.2 “Tata letak menu sudah

memenuhi aspek ergonomis”, dan No.3 “Tampilan aplikasi sudah memperhatikan aspek estetika”.

IV. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Tidak ada atribut yang masuk dalam kuadran ini.

2. Indeks Kepuasan Konsumen (IKK) Terhadap Sistem Smart OPAC

Kinerja setiap atribut ditetapkan dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu. Rumus yang dipakai adalah :

$$Range = \frac{I}{\Sigma K}$$

Keterangan :

I = Interval/Rentang Kelas (5 – 1 = 4).

Range = Skor Tertinggi - Skor Terendah

K = Banyaknya Kelas

Sehingga pada kasus ini, *Range* CSI (IKK) adalah = (5 – 1)/5 = 0,8. Jadi, batas-batas nilai CSI (IKK) mengacu pada tabel berikut.

Tabel. 10. Range Indeks Kepuasan terhadap Sistem *Smart* OPAC

Index CSI (IKK)	Konversi IKK	Kinerja Parameter
4,2 – 5,00	84,01 – 100	Sangat Puas
3,40 – 4,2	68,01 – 84,00	Puas
2,6 – 3,4	51,01 – 68,00	Sedang
1,8 – 2,6	36,01 – 51,00	Tidak Puas
1,00 – 1,8	20,00 – 36,00	Sangat Tidak Puas

Langkah mengukur nilai IKK dilakukan dengan cara:

1. Menghitung *Weighting Factor* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata kepentingan menjadi angka persentase dari total rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total WF sebesar 100%.

Weighting Factors (WF) adalah fungsi dari *Mean Importance Score* (MIS-i) masing-masing atribut dalam bentuk % dari total *Mean Importance Score* (MIS-t) untuk seluruh atribut yang diuji

$$WF = \frac{MIS -i}{MIS -t} \times 100\%$$

Dimana i = atribut ke -

- Menghitung *Weight Score* (WS), yaitu menilai perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan masing-masing atribut dengan WF masing-masing atribut. *Weighted Score* (WS) adalah fungsi dari *Mean Satisfaction Score* (MSS) x *Weighting Factors* (WF)

$$WS = MSS \times WF$$

- Menghitung *weighted average*, yaitu menjumlahkan *weighting score* dari semua atribut kualitas jasa pelayanan. *Weighted Average Total* (WAT) adalah fungsi dari total *Weight Score* (WS) atribut 1 (a-1) hingga atribut n (a-n). Menghitung *Weight Total* (WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut.

$$WAT (WT) = WS_{a-1} + WS_{a-2} + \dots + WS_{a-n}$$

- Menghitung *satisfaction index*, yaitu *weighting average* dibagi skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal adalah kemudian dikali 100%.

$$CSI = \frac{WA}{HS} \times 100\%$$

HS

Berdasarkan perhitungan, didapat tabel IKK berikut.

Tabel. 11. Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Sistem *Smart* OPAC

Kode	Hal yang dinilai	Rata-rata Kepuasan	Rata-rata Harapan	WF	WS
1	Jenis layanan sudah memenuhi kebutuhan	3,27	3,70	19,44	0,64
2	Tata letak menu sudah memenuhi aspek ergonomis	3,15	3,60	18,92	0,60
3	Tampilan aplikasi sudah memperhatikan aspek estetika	3,21	3,70	19,44	0,62
4	Informasi dan konten yang ditampilkan sudah cukup informatif	3,36	3,93	20,65	0,69
5	Sistem mudah dan cepat diakses	3,67	4,10	21,54	0,79
	Jumlah	16,66	19,03	100	3,3404
	WT/IKK				

Sesuai dengan standar rentang CSI yang dibahas pada tabel 10, maka skala IKK sebesar 3,3404 berada pada kinerja PUAS, walaupun ada di perbatasan dengan kriteria SEDANG.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada diagram *Importance and Performance Analisis* (IPA) dapat disimpulkan tidak ada atribut yang menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan dalam sistem Smart OPAC UIN Bandung dan ditingkatkan kinerjanya, 2 atribut no 4 dan 5 yang harus dipertahankan kinerjanya, 3 atribut yang tidak terlalu diprioritaskan serta tidak terdapat atribut yang masuk dalam kategori antara dianggap tidak terlalu prioritas dan dianggap berlebihan.
2. Nilai IKK untuk sistem *smart* OPAC sebesar 3,3404, artinya termasuk kinerja PUAS.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, dapat diambil beberapa saran, yaitu:

1. Perlu perbaikan terhadap konten informasi
2. Perlu adanya sosialisasi lebih lanjut mengenai pemanfaatan sistem *Smart* OPAC di Perpustakaan UIN Bandung

Daftar Pustaka

- DeLone, W.H., and Ephraim R. Mclean. 1992. "Information System Success: The Quest for the Dependent Variable." *Information Syatem Research* 3 (1): 60-95.
- Istyawati, and V Octavia. 2001. "Memanfaatkan Perpustakaan Secara E fektif." *Media Informasi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma* (Media Informasi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma) 1 (1).
- Octavia, I. K. 2003. "Penerapan Service Quality dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Perpustakaan." *Info Persadba Media Informasi Perpustakaan Sanata Dharma* 2: 1.
- Saputro, Erland Cahyo. 2009. *Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap*

Kualitas Layanan Perpustakaan Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Surakarta. Surakarta: STAIN Surakarta.

- Wells, David. 2016. "Library discovery systems and their users: a case." *Australian Academic & Research Libraries* (Routledge taylor & Francis Group) 1. Accessed July 01, 2017. doi:10.1080/00048623.2016.1187249.
- Yusuf, Pawit M. 2001. *Pengantar Aplikasi Teori Ilmu Sosial Komunikasi untuk Perpustakaan dan Informasi.* Bandung: UNPAD.