

ANALISIS KUALITAS LAYANAN ONLINE *PUBLIC ACCESS CATALOG* (OPAC) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA AL GHAZALI (UNUGHA) CILACAP MENGGUNAKAN METODE *E-SERVQUAL*

Verry ¹⁾, Abd. Haq ²⁾

¹⁾ *Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap*

²⁾ *Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap*

Email : *verry.atekpi@gmail.com* ¹⁾, *tamaji17@gmail.com* ²⁾

ABSTRACT

Libraries are a means of providing higher education learning resources. Nahdlatul Ulama Al Ghazali University (UNUGHA) Cilacap as a private higher education provider has an online-based library. The purpose of this study was to determine the quality of UNUGHA OPAC services based on user satisfaction.

To determine the quality of UNUGHA OPAC services on user satisfaction, the Electronic Service Quality (E-Servqual) method is used. This E-Servqual method emphasizes the analysis of service quality from an online information system. E-Servqual measures the quality of online-based services by comparing perceptions with expectations based on 7 dimensions, namely the dimensions of efficiency, reliability, fulfillment, privacy responsiveness, compensation and contact.

Keywords: Libraries, OPAC, E-Servqual Metode

ABSTRAK

Perpustakaan merupakan salah satu sarana penyedia sumber belajar di pendidikan tinggi. Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap sebagai penyelenggara pendidikan tinggi swasta telah memiliki perpustakaan berbasis online. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan OPAC UNUGHA berdasarkan kepuasan pengguna.

Untuk mengetahui kualitas layanan OPAC UNUGHA terhadap kepuasan pengguna digunakan metode *Electronic Service Quality (E-Servqual)*. Metode *E-Servqual* ini menekankan pada analisis kualitas layanan dari sebuah sistem informasi online. *E-Servqual* mengukur kualitas layanan berbasis online dengan membandingkan antara persepsi (kenyataan) dengan ekspektasi (harapan) berdasarkan 7 dimensi, yaitu dimensi *efficiency* (efisiensi), *reliability* (kehandalan), *fulfillment* (pemenuhan janji), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak).

Kata Kunci : Perpustakaan, OPAC, Metode E-Servqual.

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan di pendidikan tinggi merupakan sumber belajar untuk memperoleh informasi baik untuk menambah pengetahuan/wawasan, memudahkan dalam memperoleh bahan ajar dan tugas kuliah, bahkan sebagai sumber literatur dalam pembuatan karya ilmiah [1]. Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi swasta yang telah menggunakan perpustakaan / katalog berbasis online. Tujuan dari penerapan *Online Public Access Catalog* (OPAC) ini adalah untuk membantu pengunjung perpustakaan UNUGHA dalam menemukan bahan bacaan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat. Dengan OPAC, maka pengguna tidak perlu keliling perpustakaan untuk mencari koleksi yang diinginkan karena lokasi dari suatu koleksi sudah dapat diketahui.

Penerapan OPAC pada perpustakaan UNUGHA ini diharapkan dapat memberikan kenyamanan kepada pengunjung perpustakaan dalam menemukan koleksi bahan bacaan yang dibutuhkan. Namun demikian, permasalahan berupa keluhan dari dosen dan mahasiswa selaku pengguna masih ada pada OPAC perpustakaan UNUGHA ini. Permasalahan tersebut antara lain yaitu informasi letak buku yang ditampilkan OPAC masih ada yang belum sesuai dengan posisi yang sebenarnya. Selain itu, informasi ketersediaan buku yang ditampilkan OPAC tidak sepenuhnya valid. Kurangnya pengetahuan dosen dan mahasiswa tentang OPAC UNUGHA yang disebabkan belum adanya panduan dan pengenalan sistem juga menjadi penyebab lainnya.

Dalam penelitian ini, penulis menganalisis untuk mengukur kualitas layanan OPAC UNUGHA terhadap kepuasan pengguna dengan membandingkan antara persepsi (kenyataan) dengan ekspektasi (harapan) berdasarkan 7 dimensi, yaitu dimensi *eficiency* (efisiensi), *reliability* (kehandalan), *fulfillment* (akurasi janji), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak) [2]. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *E-Servqual*. Tujuan dari penelitian ini

adalah untuk mengetahui kualitas layanan OPAC UNUGHA berdasarkan kepuasan pengguna. Sehingga dapat diketahui atribut apa yang perlu mendapatkan prioritas utama dalam perbaikan

2. METODE

Penelitian Analisis Kualitas Layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) terhadap Kepuasan Pengguna di Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap menggunakan metode *E-Servqual*. Metode *E-Servqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan berbasis online dengan membandingkan antara persepsi (kenyataan) dengan ekspektasi (harapan) berdasarkan 7 dimensi, yaitu dimensi *efficiency* (efisiensi), *reliability* (kehandalan), *fulfillment* (pemenuhan janji), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak).

Penelitian Analisis Kualitas Layanan *Online Public Access Catalog* (OPAC) terhadap Kepuasan Pengguna di Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap terdiri dari beberapa tahapan yaitu :

1. Studi Pustaka

Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dari kajian pustaka terdahulu atau literatur yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Penyusunan Instrumen dan Indikator

Penyusunan instrumen menggunakan variabel yang ditunjukkan dalam bentuk kuesioner. Masing-masing variabel memiliki beberapa indikator yang diwakili oleh pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini. Terdapat 7 dimensi/variabel pada penelitian ini yaitu *efficiency* (efisiensi), *reliability* (kehandalan), *fulfillment* (pemenuhan janji), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak). Kuesioner dari penelitian ini merupakan kuisisioner yang menggunakan skala *Likert*. Setiap pernyataan terdiri dari 5 atribut : 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak

Setuju (TS), 3 = Cukup Setuju (CS), 4 = Setuju (S), 5 = Sangat Setuju (SS).

3. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara survei menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner yang telah dibuat disebarluaskan kepada para pengguna secara online dengan google form. Kuesioner tersebut diberikan kepada pengguna layanan OPAC di UNUGHA yang terdiri dari dosen dan mahasiswa sebanyak 80 responden.

4. Analisis Data dan Pembahasan

Pada tahap ini, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas pernyataan pada kuesioner, mendeskripsikan data, dan mendeskripsikan jawaban responden. Perhitungan variabel-variabel yang memiliki pengaruh terhadap kualitas layanan OPAC di UNUGHA ini menggunakan metode *E-Servqual*

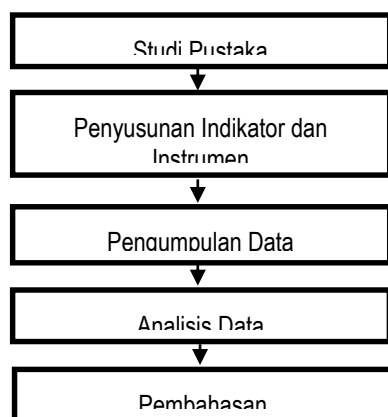
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Objek dan Subjek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah *Online Public Access Catalogue* (OPAC) Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA). Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah dosen dan mahasiswa yang pernah menggunakan OPAC UNUGHA untuk melakukan pencarian bahan bacaan dalam satu tahun terakhir. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 133 responden.

B. Tahapan Penelitian

Secara garis besar tahapan dalam penelitian ini ditunjukkan seperti terlihat pada gambar berikut :



Gambar 1 Tahapan Penelitian

C. Penyusunan Indikator dan Instrumen

Terdapat 7 dimensi/variable yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *efficiency* (efisiensi), *reliability* (keandalan), *fulfillment* (pemenuhan janji), *privacy* (privasi), *responsiveness* (daya tanggap), *compensation* (kompensasi), dan *contact* (kontak). Masing-masing variabel memiliki beberapa indikator. Penyusunan instrumen berupa kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang mewakili indikator-indikator tersebut. Kuesioner dari penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan skala nilai 1 sampai 5. Variabel, indikator, dan pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang digunakan dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1 Dimensi, Indikator dan Instrumen Pertanyaan Kuesioner

No	Indikator	Pertanyaan
	Dimensi Efisiensi (D1)	
1	P1	OPAC UNUGHA mudah diakses
2	P2	Pengguna mudah untuk mencari bahan bacaan yang diinginkan
3	P3	Pengguna mendapatkan informasi bahan bacaan dengan lebih cepat dan akurat
4	P4	Informasi lokasi bahan bacaan pada OPAC UNUGHA sesuai dengan yang ada di rak
	Dimensi Keandalan (D2)	
5	P5	OPAC UNUGHA dapat diakses kapan saja dan dimana saja
6	P6	OPAC UNUGHA mudah ditemukan di search engine
7	P7	Layanan OPAC UNUGHA memiliki fitur yang lengkap dan jelas
8	P8	OPAC UNUGHA tidak pernah mengalami masalah/error
9	P9	Link-link yang tersedia di OPAC UNUGHA berfungsi baik dan menampilkan halaman yang sesuai
	Dimensi Pemenuhan Janji (D3)	
10	P10	Semua informasi yang ada di OPAC UNUGHA adalah benar
11	P11	Stok bahan bacaan yang tersedia di OPAC UNUGHA dapat ditemukan di rak

12	P12	OPAC UNUGHA memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan
	Dimensi Privasi (D4)	
13	P13	OPAC UNUGHA melindungi informasi data anggota atau data peminjam
14	P14	OPAC UNUGHA tidak memberikan informasi pribadi kepada siapapun
	Dimensi Daya Tanggap (D5)	
15	P15	OPAC UNUGHA menampilkan halaman yang sesuai dengan permintaan pengguna
16	P16	Tampilan OPAC UNUGHA mampu menyesuaikan ketika diakses menggunakan berbagai media/perangkat
17	P17	Waktu respon setiap proses dalam OPAC UNUGHA dilakukan dengan cepat
	Dimensi Kompensasi (D6)	
18	P18	Pihak perpustakaan bertanggungjawab jika terjadi kesalahan pada OPAC UNUGHA
19	P19	Pihak Perpustakaan bersedia membantu pengguna jika informasi bahan bacaan yang dibutuhkan pengguna tidak dapat ditemukan pada OPAC UNUGHA
20	P20	OPAC UNUGHA menyediakan layanan penggantian bahan bacaan yang tidak sesuai dengan informasi di sistem
	Dimensi Kontak (D7)	
21	P21	OPAC UNUGHA menyediakan kontak (telepon, wa atau email) untuk mempermudah pengguna berinteraksi dengan pihak perpustakaan
22	P22	OPAC UNUGHA menyediakan layanan customer service secara online untuk membantu pengguna maupun penanganan keluhan

D. Pengumpulan Data

Setelah instrumen penelitian selesai, tahap selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara survei menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Kuesioner yang telah dibuat, kemudian disebarkan kepada Dosen dan Mahasiswa UNUGHA Cilacap dengan google form. Dalam tahap ini, responden merupakan Dosen dan Mahasiswa yang terdiri dari 4 Fakultas yang ada di UNUGHA Cilacap yaitu Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Matematika dan Ilmu Komputer, Fakultas Ekonomi, dan Fakultas Teknologi Industri. Awalnya kuesioner disebarkan secara langsung kepada Dosen dan Mahasiswa UNUGHA Cilacap sebanyak 200 orang. Namun kuesioner yang kembali hanya 133 responden.

E. Analisis Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas, mengukur kualitas layanan OPAC menggunakan metode E-Servqual, serta melakukan perhitungan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan OPAC menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Langkah awal menganalisis data adalah melakukan uji kualitas instrumen. Uji kualitas instrumen ini terdiri dari uji validitas dan reliabilitas terhadap daftar pertanyaan yang ada pada kuesioner. Pengujian validitas dilakukan sebagai alat untuk menguji apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut valid atau tidak. Dalam penelitian ini, kuesioner terdiri dari 22 item pertanyaan yang mewakili setiap variabel dengan jumlah responden sebanyak 133 orang menggunakan aplikasi SPSS

Hasil uji validasi dapat dilihat pada Tabel berikut :

Tabel 2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Indikator	Nilai Korelasi	R-Tabel	Keterangan
Dimensi Efisiensi (D1)			
P1	0,6115	0,17056	Valid
P2	0,624	0,17056	Valid
P3	0,6172	0,17056	Valid
P4	0,519	0,17056	Valid
P5	0,1853	0,17056	Valid
Dimensi Keandalan (D2)			
P6	0,624	0,17056	Valid
P7	0,541	0,17056	Valid
P8	0,2918	0,17056	Valid
P9	0,3967	0,17056	Valid

P10	0,3044	0,17056	Valid
Dimensi Akurasi Janji (D3)			
P11	0,5675	0,17056	Valid
P12	0,5303	0,17056	Valid
P13	0,66	0,17056	Valid
Dimensi Keamanan (D4)			
P14	0,4224	0,17056	Valid
P15	0,6793	0,17056	Valid
Dimensi Daya Tanggap (D5)			
P16	0,5185	0,17056	Valid
P17	0,6552	0,17056	Valid
P18	0,5804	0,17056	Valid
Dimensi Kompensasi (D6)			
P19	0,6523	0,17056	Valid
P20	0,5361	0,17056	Valid
Dimensi Kontak (D7)			
P21	0,6489	0,17056	Valid
P22	0,4939	0,17056	Valid

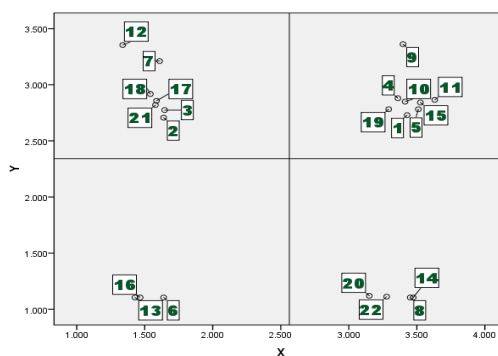
P8	3,4511	1,1053	312	2
P9	3,3985	3,3609	101	15
P10	3,4135	2,8496	120	12
P11	3,6316	2,8647	127	8
P12	1,3383	3,3534	40	22
P13	1,4286	1,1053	129	7
P14	3,4737	1,1053	314	1
P15	3,5263	2,8421	124	11
P16	1,4662	1,1053	133	6
P17	1,5865	2,8571	56	19
P18	1,5414	2,9173	53	20
P19	3,2932	2,782	118	13
P20	3,1504	1,1203	281	4
P21	1,5789	2,8195	56	18
P22	3,2782	1,1128	295	3
Rerata	2,56323	2,3404		

Hasil perhitungan reliabilitas kuesioner didapatkan skor *Cronbach Alpha* 0,8774. Karena lebih besar (> 0,7000) maka kuesioner ini reliabel dan layak digunakan

- Perhitungan nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan

Tabel 3. Nilai rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan

Indikator	X (Kinerja)	Y (Kepentingan)	Tingkat Kesesuaian (%)	Rank
P1	3,4286	2,7293	126	10
P2	1,6391	2,7068	61	16
P3	1,6466	2,7744	59	17
P4	3,3609	2,8797	117	14
P5	3,5113	2,782	126	9
P6	1,6391	1,1053	148	5
P7	1,609	3,2105	50	21



Gambar 2. Diagram Kuadran Layanan OPAC UNUGHA

Berikut pemetaan indikator-indikator sesuai dengan kuadran:

- Kuadran I (Prioritas Utama)**
Kuadran ini merupakan daerah yang memuat indikator-indikator yang dianggap penting oleh pengguna, namun kinerja layanannya belum sesuai seperti yang diharapkan. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah :
1) Pengguna mudah untuk mencari bahan bacaan yang diinginkan (P2)

- 2) Pengguna mendapatkan bahan bacaan dengan lebih cepat dan akurat (P3)
 - 3) Layanan OPAC UNUGHA memiliki fitur yang lengkap dan jelas (P7)
 - 4) OPAC UNUGHA memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan (P12)
 - 5) Waktu respon setiap proses dalam OPAC UNUGHA dilakukan dengan cepat (P17)
 - 6) Pihak perpustakaan bertanggungjawab jika terjadi kesalahan pada OPAC UNUGHA (P18)
 - 7) OPAC UNUGHA menyediakan kontak (telepon, wa atau email) untuk mempermudah pengguna berinteraksi dengan pihak perpustakaan (P21)
- b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
- 1) OPAC UNUGHA mudah diakses (P1)
 - 2) Informasi lokasi bahan bacaan pada OPAC UNUGHA sesuai dengan yang ada di rak (P4)
 - 3) OPAC UNUGHA dapat diakses kapan saja dan dimana saja (P5)
 - 4) Link-link yang tersedia di OPAC UNUGHA berfungsi baik dan menampilkan halaman yang sesuai (P9)
 - 5) Semua informasi yang ada di OPAC UNUGHA adalah benar (P10)
 - 6) Stok bahan bacaan yang tersedia di OPAC UNUGHA dapat ditemukan di rak (P11)
 - 7) OPAC UNUGHA menampilkan halaman yang sesuai dengan permintaan pengguna (P15)
 - 8) Pihak Perpustakaan bersedia membantu pengguna jika informasi bahan bacaan yang dibutuhkan pengguna tidak dapat ditemukan pada OPAC UNUGHA (P19)
- c. Kuadran III (Prioritas Rendah)
- 1) OPAC UNUGHA mudah ditemukan di search engine (P6)
 - 2) OPAC UNUGHA melindungi informasi data anggota atau data peminjam (P13)
 - 3) Tampilan OPAC UNUGHA mampu menyesuaikan ketika diakses menggunakan berbagai media/perangkat (P16)
- d. Kuadran IV (Berlebihan)
- 1) OPAC UNUGHA tidak pernah mengalami masalah/error (P8)
 - 2) OPAC UNUGHA tidak memberikan informasi pribadi kepada siapapun (P14)
 - 3) OPAC UNUGHA menyediakan layanan penggantian bahan bacaan yang tidak sesuai dengan informasi di sistem (P20)
 - 4) OPAC UNUGHA menyediakan layanan customer service secara online untuk membantu pengguna maupun penanganan keluhan (P22)

3. Perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna dengan CSI
Tabel 4. Perhitungan Kepuasan menggunakan CSI

Indikator	Tingkat Kepentingan (Y)	Importance Weighting Factor (%)	Tingkat Kinerja (X)	Rerata Skor (%)
P1	2,729	5,301	3,429	18,174
P2	2,707	5,257	1,639	8,617
P3	2,774	5,388	1,647	8,872
P4	2,880	5,593	3,361	18,797
P5	2,782	5,403	3,511	18,972
P6	1,105	2,147	1,639	3,519
P7	3,211	6,235	1,609	10,033
P8	1,105	2,147	3,451	7,408
P9	3,361	6,527	3,399	22,183
P10	2,850	5,534	3,414	18,892
P11	2,865	5,564	3,632	20,205
P12	3,353	6,513	1,338	8,716
P13	1,105	2,147	1,429	3,067
P14	1,105	2,147	3,474	7,457
P15	2,842	5,520	3,526	19,465
P16	1,105	2,147	1,466	3,147
P17	2,857	5,549	1,587	8,803
P18	2,917	5,666	1,541	8,733
P19	2,782	5,403	3,293	17,794
P20	1,120	2,176	3,150	6,855
P21	2,820	5,476	1,579	8,646
P22	1,113	2,161	3,278	7,085
Jumlah	51,489	100,000	56,391	255,440
			Nilai CSI	64%

Tabel 5. Skala Kriteria CSI

No	Nilai Rentang	Kriteria
1	80% < CSI ≤ 100%	Sangat Puas
2	66% < CSI ≤ 80%	Puas
3	51% < CSI ≤ 65%	Cukup Puas
4	35% < CSI ≤ 50%	Tidak Puas
5	0% < CSI ≤ 34%	Sangat Tidak Puas

Sumber: Wildan (2005) dalam (Sukardi & Chandrawatisma, 2008)

Berdasarkan perhitungan yang ditunjukkan pada Tabel 4 diperoleh nilai CSI sebesar 64%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa Dosen dan Mahasiswa sebagai pengguna layanan OPAC UNUGHA Cilacap merasa cukup puas terhadap kinerja layanan tersebut.

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Simpulan menyajikan ringkasan dari uraian mengenai hasil dan pembahasan, mengacu pada tujuan penelitian. Berdasarkan kedua hal tersebut dikembangkan pokok-pokok pikiran baru yang merupakan esensi dari temuan penelitian.

4.2. Saran

Saran disusun berdasarkan temuan penelitian yang telah dibahas. Saran dapat mengacu pada tindakan praktis, pengembangan teori baru, dan/atau penelitian lanjutan.

5. DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

Ridwan, Taufiq. “*Kajian Pemanfaatan OPAC di Perpustakaan Universitas Swadaya Gunung Jati Cirebon*”. [Tesis]. Universitas Indonesia. 2011.

Tjiptono, Fandy. “*Service Management Mewujudkan Layanan Prima*”. Andi, Yogyakarta. 2008.

Mahmudatul Huda, Heribertus Budi Santoso, Sri Rahayuningsih. Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Kano di Perpustakaan Universitas Kadiri. JATI UNIK, 2017, Vol. 1, No. 1, Hal. 30-39

Chopipah O, Fifip. “*Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking Klikbca Terhadap Kepuasan Nasabah*”. Skripsi.

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. 2013

Rusdin. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Tadulako *e Jurnal Katalogis, Volume 5 Nomor 11, November 2017 hlm 65-77*

Ismi Rahmah Hidayati. Analisis Kinerja Online Public Access Catalogue (Opac) Sebagai Media Temu Kembali Informasi. Jurnal UNAIR. 2015