

## PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KINERJA SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN PADA APLIKASI OPAC MENGGUNAKAN METODE TAM DAN EUCS

Nur Afiah<sup>1</sup>, Litafira Syahadiyanti<sup>2</sup>, Cempaka Anangadipa Swastyastu<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Dr. Soetomo, Surabaya  
Jl. Semolowaru No.84, Menur Pumpungan, Sukolilo, Surabaya, telp. (031) 5925970  
e-mail: <sup>1</sup>nurafiah2105@gmail.com, <sup>2</sup>litafira@unitomo.ac.id, <sup>3</sup>cempaka@unitomo.ac.id

### Abstrak

*Di perpustakaan, aplikasi Online Public Access Catalog (OPAC) merupakan komponen integral dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada pengguna. Meski dirancang untuk memudahkan akses koleksi fisik dan digital, penerapan aplikasi ini dihadapkan pada beberapa permasalahan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem informasi perpustakaan pada aplikasi OPAC di Dr. University. Soetomo, dengan menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). Dengan mempertimbangkan relevansi metode ini dari penelitian sebelumnya, maka penelitian ini akan mengetahui sejauh mana aplikasi ini memenuhi harapan pengguna dan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Dengan judul penelitian "Mengukur Tingkat Kepuasan Terhadap Kinerja Sistem Informasi Perpustakaan pada Aplikasi OPAC Menggunakan Metode TAM dan EUCS" mencerminkan tujuan untuk memberikan pandangan komprehensif mengenai kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem informasi perpustakaan, serta rekomendasi yang membangun bagi perpustakaan masa depan. pengembangan sistem.*

**Kata kunci:** Perpustakaan, Model Penerimaan Teknologi (TAM), Kepuasan Komputasi Pengguna Akhir (EUCS).

### Abstract

*In libraries, the Online Public Access Catalog (OPAC) application is an inseparable component of efforts to improve services to users. Even though it is designed to facilitate access to physical and digital collections, the implementation of this application is faced with several problems that affect the level of user satisfaction. This research aims to explore and analyze the level of user satisfaction with the performance of the library information system on the OPAC application at Dr. University. Soetomo, using the Technology Acceptance Model (TAM) and End User Computing Satisfaction (EUCS) methods. By considering the relevance of this method from previous research, this research will investigate the extent to which this application meets user expectations and makes a positive contribution in improving the quality of library services. With the research title "Measuring the Level of Satisfaction with Library Information System Performance in OPAC Applications Using the TAM and EUCS Methods" reflects the aim of providing a comprehensive view of user satisfaction regarding library information system performance, as well as constructive recommendations for future library system development.*

**Keywords:** Library, Technology Acceptance Model (TAM), End User Computing Satisfaction (EUCS).

## 1. PENDAHULUAN

Di seluruh dunia, banyak orang yang membicarakan tentang pendidikan, dan banyak negara berlomba-lomba untuk meningkatkan standar pendidikan di negaranya masing-masing. Kurikulum, fasilitas, dan gaya belajar siswa masa kini semuanya berkembang dengan sangat cepat. Banyak negara Eropa juga mulai mengintegrasikan teknologi ke dalam sistem pendidikan mereka [1]. Teknologi modern berkembang pesat, dan temuan-temuan baru bermunculan yang dapat membantu dalam

pendidikan. Banyak orang di Indonesia yang telah memasukkan teknologi ke dalam proses pendidikan mereka [2].

Salah satu sumber daya utama bagi kegiatan akademik dan penelitian di sebuah institusi pendidikan tinggi adalah perpustakaan [3]. Berdasarkan angka Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2021 terdapat 10.794 perpustakaan terakreditasi di Indonesia. Perpustakaan sekolah merupakan mayoritas dari sistem perpustakaan nasional dengan jumlah tersebut. Jumlah tersebut termasuk 8.662 perpustakaan atau 80,24% dari seluruh perpustakaan di Indonesia. Selain itu, terdapat 1.150 (10,65%) perpustakaan umum resmi, 700 (6,48%) perpustakaan universitas/PT, dan 282 (2,61%) perpustakaan khusus di Indonesia [4].

Perpustakaan universitas berperan penting dalam menyediakan dan menyebarkan sumber-sumber informasi yang berguna dalam proses belajar mengajar di universitas sebagai komponen pendukung institusi induknya. Jumlah pustakawan, ketersediaan koleksi, aksesibilitas, dan kerjasama perpustakaan merupakan beberapa unsur perpustakaan yang dinilai dalam borang akreditasi perguruan tinggi. Agar seluruh komponen penilaian dapat memperoleh nilai akreditasi tinggi, paling tidak harus memenuhi persyaratan [5]. Sedangkan dalam Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi menyatakan bahwa salah satu komponen penilaian pada proses akreditasi meliputi adanya aplikasi atau teknologi yang menunjang kinerja dan layanan pada perpustakaan suatu perguruan tinggi [6].

Aplikasi Online Public Access Catalog (OPAC) adalah sebuah aplikasi penting yang dapat membantu pengunjung perpustakaan mengakses dan menemukan informasi yang mereka butuhkan di era teknologi informasi modern. Aplikasi Online Public Access Catalog (OPAC) berupaya untuk meningkatkan standar layanan perpustakaan secara umum serta meningkatkan efektivitas pencarian informasi [7]. Aplikasi OPAC disediakan oleh Perpustakaan Universitas Dr. Soetomo sebagai komponen penting dari inisiatif untuk meningkatkan layanan pengunjung. Kemampuan mutakhir aplikasi ini dimaksudkan untuk memudahkan pengunjung menemukan koleksi pustaka yang ada, baik secara digital maupun fisik di perpustakaan. Namun terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan implementasi aplikasi OPAC di perpustakaan Universitas Dr. Soetomo dan berdampak pada kepuasan pengunjung. Permasalahan ini jika tidak ditangani, dapat mempengaruhi layanan perpustakaan Universitas Dr Soetomo. Untuk mengembangkan sebuah aplikasi, diperlukan nilai investasi yang tidak sedikit. Jika aplikasi yang telah di bangun tidak sesuai dengan tujuan awalnya, maka investasi yang dikeluarkan menjadi sia-sia [8].

Saat mengembangkan aplikasi OPAC, kepuasan pengguna menjadi salah satu prioritas utama [9]. Kepuasan pengguna terhadap suatu sistem dapat diukur dengan menggunakan metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) [10]. Content, accuracy, format dan ease of use yang merupakan variabel dari model EUCS sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan [11]. Fitur adalah komponen yang dianggap penting, dapat diandalkan, dan menarik perhatian pengguna [12]. Dengan adanya fitur aplikasi yang lengkap, dapat membuat pengguna senang dan puas dalam penggunaannya [13]. Fitur pencarian sistem informasi perpustakaan memungkinkan pengguna menemukan buku atau sumber lain dengan cepat dan tepat. Hal ini memudahkan pengguna menelusuri koleksi dengan lebih efisien [14]. Faktor accuracy sebuah sistem sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna [15]. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi sangat penting bagi proses pengambilan keputusan pengguna, maka informasi tersebut harus akurat dan sistem yang ada harus mudah digunakan [16]. Sebuah sistem informasi juga harus dapat diakses secara mudah dan cepat oleh penggunanya [17].

Penelitian lainnya juga menyatakan bahwa model TAM dan EUCS juga dapat digunakan untuk menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap suatu sistem [18]. Pengguna akan merasa puas menggunakan sebuah sistem jika, sistem tersebut dirasa memiliki kebermanfaatannya bagi pengguna tersebut [19]. Pengguna lebih senang menggunakan OPAC daripada melakukan pencarian informasi secara manual karena adanya kemudahan yang diberikan oleh layanan tersebut [20].

Dengan mempertimbangkan kerangka kerja yang telah terbukti efektif dalam penelitian sebelumnya, penelitian ini akan mengeksplorasi dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi OPAC di Universitas Dr. Soetomo dengan mengambil judul “Pengukuran Tingkat Kepuasan Kinerja Sistem Informasi Perpustakaan Pada Aplikasi OPAC Menggunakan Metode TAM dan EUCS” dengan tujuan menyelidiki sejauh mana aplikasi ini dapat memenuhi harapan pengguna dan memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dengan

menggabungkan metode TAM dan EUCS, dengan harapan penelitian ini dapat memberikan pandangan yang komprehensif tentang kepuasan pengguna serta memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk pengembangan sistem perpustakaan di masa mendatang.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1. Kepuasan Pelanggan

Dalam era bisnis saat ini, focus utama tertuju pada pelayanan dengan upaya maksimal untuk memastikan kepuasan pelanggan [21]. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang sebagai hasil perbandingan antara kinerja yang dipersepsikan (kenyataan yang dialami) dengan harapan mereka [22]. Pelanggan lebih mungkin untuk membentuk hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan dengan bisnis ketika memenuhi standar kualitas yang tinggi. Kepuasan pelanggan adalah asset yang sangat berharga agar bisnis dapat terus berjalan [23].

### 2.2. *Technology Acceptance Model (TAM)*

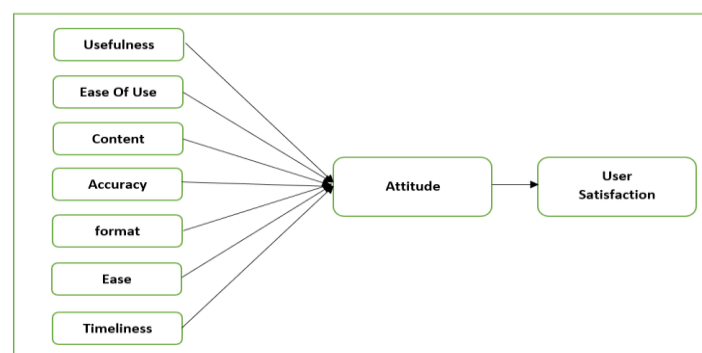
Technology Acceptance Model (TAM) adalah suatu kerangka analisis yang digunakan untuk menilai perilaku pengguna terkait dengan penerimaan suatu teknologi [24]. Konsep TAM yang diperkenalkan oleh Davis mengandung teori yang dapat memberikan wawasan mengenai kecenderungan pengguna ketika berinteraksi dengan sistem informasi. Menurut Davis(1989), metode ini memiliki kemampuan untuk memprediksi penerimaan penggunaan teknologi dengan mempertimbangkan dua unsur intelektual yakni manfaat dan kegunaan [23]. TAM terdiri dari empat konstruk utama yaitu perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward use, behavioral intention to use. Model ini juga menunjukkan bahwa dengan adanya faktor-faktor tertentu dapat mempengaruhi seseorang dalam menerima dan menggunakan suatu teknologi [25].

### 2.3. *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan penilaian terhadap kepuasan akhir terhadap berbagai aspek teknologi, seperti konten, accuracy, format, ease of use, timeliness [26]. EUCS digunakan sebagai metode untuk mengukur sejauh mana pengguna sistem merasa puas, dengan membandingkan harapan mereka dengan kenyataan dari sistem informasi yang digunakan. Definisi EUCS dalam konteks sistem informasi adalah pengguna memberikan penilaian menyeluruh berdasarkan pengalaman pengguna setelah menggunakan sistem tersebut [27]. Model EUCS bertujuan untuk membantu organisasi menilai efektivitas dan efisiensi dari sistem informasi, serta memperoleh informasi yang akurat untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pengguna [28].

### 2.4. Integrasi TAM dan EUCS

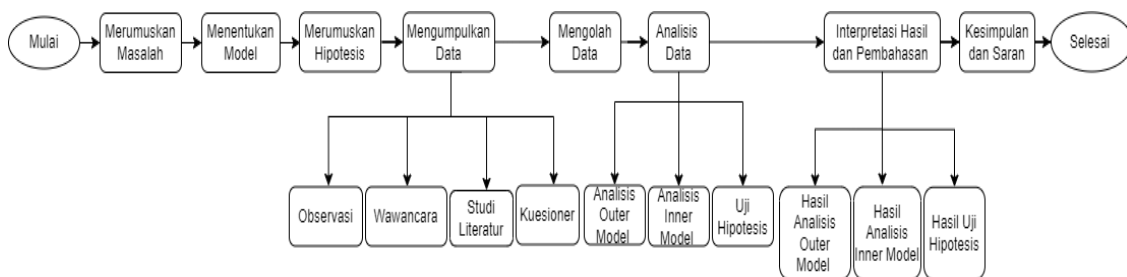
Integrasi model merupakan gabungan dari kedua model yaitu model TAM dan EUCS. Integrasi model TAM dan EUCS ini ditemukan oleh Sekundera (2006) pada penelitiannya untuk mengukur penerimaan pengguna atas sebuah sistem [29], dan integrasi kedua model ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan setelahnya oleh Khairun Nisa dan Ilhamsyah dan juga Muthia Anggraini yang menyatakan bahwa tingkat penerimaan pengguna sistem dapat dipengaruhi oleh seberapa puas pengguna terhadap suatu sistem [27]. Model integrasi TAM dan EUCS mencakup beberapa variabel seperti usefulness, ease of use, content, accuracy, format, ease, dan timeliness. Dengan menggabungkan kedua model ini dapat diperoleh kepuasan pengguna yang lebih komprehensif dan akurat [24].



Gambar 1. Model Integrasi TAM dan EUCS (Sekundera 2006)

## 2.5. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan harapan penelitian ini dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Strategi pemerolehan data informasi yang dapat dilakukan adalah melalui observasi, studi literatur, wawancara dan juga penyebaran kuesioner. Untuk mendapatkan informasi dengan menggunakan metode observasi yakni dengan cara mengamati secara langsung penerapan dari sistem aplikasi *Online Public Access Catalog* (OPAC) dikawasan perpustakaan Universitas Dr. Soetomo selanjutnya studi literatur dilakukan melalui pengamatan, pembacaan buku-buku, jurnal, dan penelitian terkait dengan penelitian yang dilakukan. Kemudian wawancara dengan pihak perpustakaan, juga dilakukan untuk mengetahui keadaan sistem perpustakaan. Kemudian dengan cara penyebaran kuesioner baik secara langsung maupun tidak langsung melalui *google form* kepada responden. Pengguna perpustakaan yang memenuhi persyaratan merupakan responden yang dituju, kemudian pengolahan hasilnya dilakukan menggunakan *Ms. Excel2013*.



Gambar 2. Metode Pelaksanaan Penelitian

## 2.6. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung namun data tersebut dapat diperoleh dengan cara dari jurnal, buku dan lain sebagainya [30]. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### a) Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penyampaian serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden agar mereka dapat memberikan sebuah jawaban [10]. Kuesioner pada penelitian kali ini diberikan kepada responden yang telah terpilih dari beberapa pengunjung perpustakaan universitas Dr. Soetomo dan dilakukan menggunakan dua cara yaitu secara langsung dan tidak langsung melalui *google form* dan disebarakan menggunakan sosial media *Via WhatsApp* dan secara langsung dengan berkunjung ke perpustakaan Universitas Dr. Soetomo.

### b) Wawancara

Wawancara adalah berupa interaksi komunikasi yang memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data secara langsung dari responden [31]. Wawancara merupakan salah satu teknik yang juga diperlukan peneliti dalam mendapatkan data yang dibutuhkan, informasi yang diperoleh dengan cara wawancara dapat menjadi informasi yang akurat untuk perolehan data yang didapatkan. Wawancara dilakukan bersama bapak Kresna Putra Perdana S, Ptk., MA. Selaku Kepala Sub Bagian Layanan Perpustakaan Universitas Dr. Soetomo pada 17 Januari 2023 Hasil yang didapatkan dari wawancara tersebut adalah peneliti mengetahui latar belakang terbentuknya OPAC, siapa saja yang dapat menggunakan OPAC, kendala-kendala yang terdapat pada aplikasi OPAC, bagaimana kepuasan pengguna secara umum, dan juga bagaimana harapan kedepannya terhadap aplikasi OPAC tersebut.

### c) Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek yang akan diteliti dilokasi yang telah ditentukan [32]. Observasi dilakukan pada tanggal 7 Desember 2022 dimana peneliti melakukan kunjungan ke perpustakaan Universitas Dr. Soetomo dan melihat langsung bagaimana sistem yang digunakan. Hasil dari observasi yang telah dilakukan adalah:

1. Peneliti mendapatkan profil perpustakaan Universitas Dr. Soetomo
2. Peneliti memperoleh informasi mengenai sistem berjalan seputar proses penggunaan aplikasi

OPAC di perpustakaan Universitas Dr. Soetomo

3. Peneliti mengetahui informasi mengenai masalah-masalah yang diutarakan pengguna kepada pihak perpustakaan Universitas Dr. Soetomo.
4. Peneliti mengetahui kekurangan dan kelebihan dari aplikasi OPAC di Universitas Dr. Soetomo

#### d) Studi Literatur

Studi literatur adalah metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan sejumlah buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk mengungkapkan berbagai teori – teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dihadapi/diteliti sebagai bahan rujukan dalam pembahasan hasil penelitian [10].

### 2.7. Populasi dan Sampel

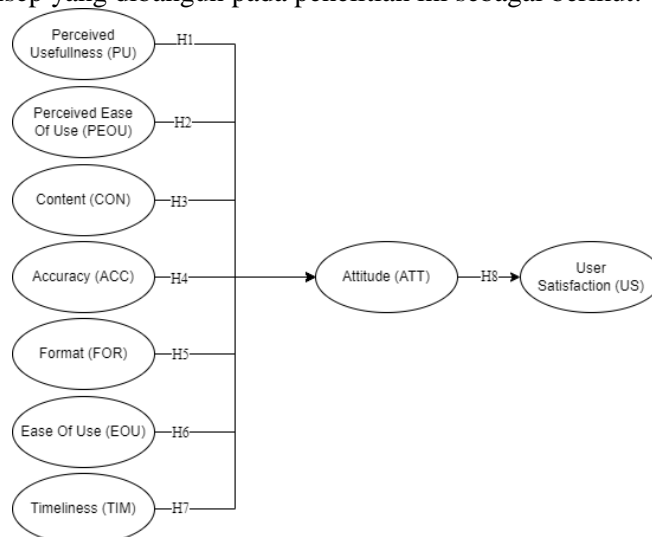
Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari hal – hal atau orang – orang dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang digunakan peneliti untuk mempelajari dan kemudian menarik kesimpulan darinya [33]. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung perpustakaan Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Kresna yang merupakan kasubag layanan dari perpustakaan Universitas Dr. Soetomo didapatkan data jumlah pengunjung keseluruhan dibagian umum pada bulan Desember 2022 sebanyak 1.389 pengunjung. Sebelumnya populasi ini sempat menurun drastis dikarenakan adanya pandemi covid 19 sehingga membuat pihak kampus melakukan pembatasan jumlah mahasiswa yang dapat datang ke wilayah kampus untuk mengurangi jumlah kerumunan yang berdampak pengunjung pada perpustakaan universitas Dr. Soetomo menjadi menurun.

Untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan oleh para ahli [34]. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik random sampling karena pengambilan anggota sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, berdasarkan rumus tersebut disertai dengan jumlah data populasi sebanyak 1.389 dan dengan tingkat kesalahan 10% maka dapat ditetapkan jumlah sampelnya sebanyak 93,28 dibulatkan menjadi 93. Sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 93 responden.

### 2.8. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ini disusun berdasarkan jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif, dengan menggabungkan 2 (dua) model Teknologi Acceptance Model (TAM) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). Konsep yang dibangun pada penelitian ini sebagai berikut.



Gambar 3. Kerangka Penelitian

Berdasarkan pada gambar 3 kerangka penelitian diatas maka dapat ditarik kesimpulan hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hipotesis

No	Hipotesis
H1	PU berpengaruh secara signifikan terhadap ATT
H2	PEOU berpengaruh secara signifikan terhadap ATT
H3	CON berpengaruh secara signifikan terhadap ATT
H4	ACC berpengaruh secara signifikan terhadap ATT
H5	FOR berpengaruh secara signifikan terhadap ATT
H6	EOU berpengaruh secara signifikan terhadap ATT
H7	TIM berpengaruh secara signifikan terhadap ATT
H8	ATT berpengaruh secara signifikan terhadap US

### 2.9. Variabel Indikator Penelitian

Berdasarkan studi literatur, diperoleh variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada jurnal penelitian sebelumnya seperti pada tabel yaitu variabel dan indikator penelitian metode TAM dan EUCS.

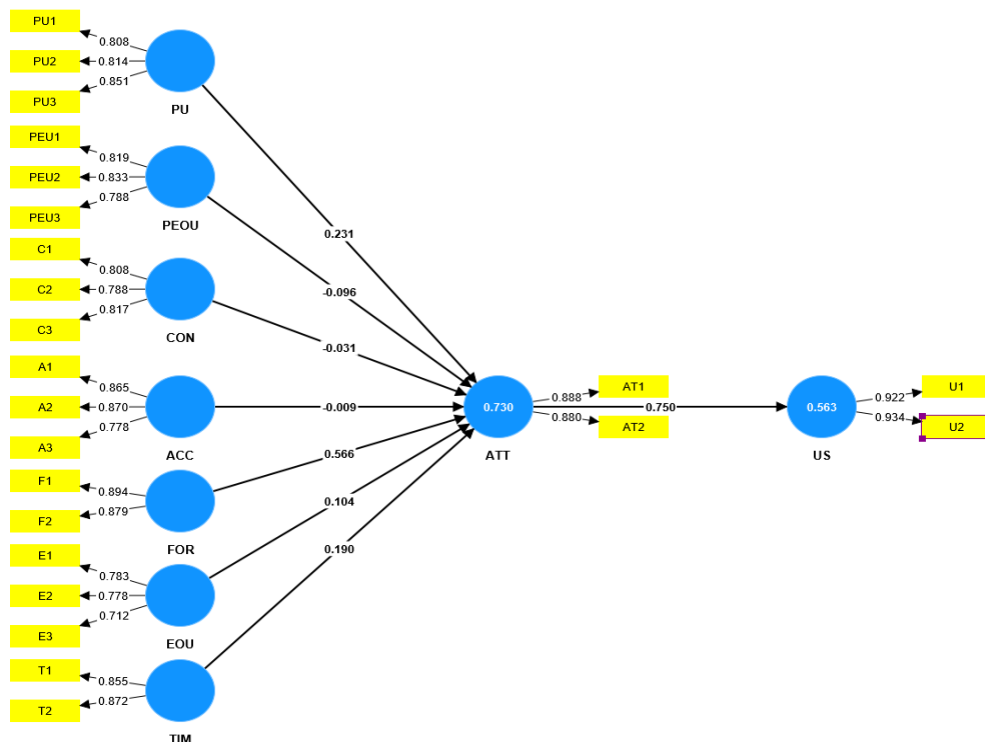
**Tabel 2.** Variabel indikator

Variabel	Kode	Indikator	Sumber
Perceived Usefulness	PU1	Efektifitas	[35], [36], [27]
	PU2	Mempermudah Pekerjaan	
	PU3	Produktivitas	
Perceived Ease of Use	PEU1	Mudah dipahami	[35], [27]
	PEU2	Mudah digunakan	
	PEU3	Fasilitas	
Content	C1	Relevansi	[35], [37]
	C2	Isi informasi memenuhi	
	C3	Kelengkapan	
Accuracy	A1	Akurasi	[35], [37], [38]
	A2	Output	
	A3	Jarang terjadi eror	
Format	F1	Menarik	[35], [27], [38]
	F2	Jelas	
Ease Of Use	E1	Kemudahan penggunaan	[27], [35], [38], [24]
	E2	Mudah dipahami	
	E3	Informasi	
Timelines	T1	Tepat waktu	[35], [38], [27], [37]
	T2	Up to Date	
Attitude	AT1	Senang menggunakan teknologi	[24], [37]
	AT2	Antusias	
User Satisfaction	U1	Kemudahan	[35], [27]
	U2	Pengguna puas	

### 3. Hasil dan Pembahasan

Pada hasil profil responden diajukan 7 pertanyaan yang menggambarkan profil pengunjung sebagai responden. Hasil perhitungan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden tersebut terbagi menjadi dua bagian yaitu berjenis kelamin laki – laki sebanyak 44 orang (44%) dan jumlah perempuan sebanyak 56 orang (56%). Hasil perhitungan angkatan terdapat dari bermacam - macam angkatan yaitu dari angkatan 2017 sebanyak 4 orang (4%), angkatan 2018 sebanyak 21 orang (21%), angkatan 2019 sebanyak 42 orang (42%), angkatan 2020 sebanyak 18 orang (18%), angkatan 2021 sebanyak 11 orang (11%), dan angkatan 2022 sebanyak 4 orang (4%). Hasil perhitungan profesi pengunjung menunjukkan bahwa pengunjung perpustakaan yang menggunakan aplikasi OPAC dominan berprofesi sebagai mahasiswa. Yaitu sebanyak 97 orang (97%) merupakan mahasiswa dan umum sebanyak 3 orang (3%). Hasil perhitungan waktu penggunaan menunjukkan bahwa aplikasi OPAC telah banyak digunakan sebanyak 1-5 kali pemakaian dengan sejumlah 69 orang (69%), lebih dari 5 kali pemakaian sebanyak 27 orang (27%), dan 4 orang (4%) yang belum pernah sama sekali menggunakan aplikasi OPAC. Hasil perhitungan jenis buku menunjukkan bahwa jenis buku yang sering dicari atau dipinjam dipergustakaan terdapat 2 jenis yaitu buku fiksi dan non fiksi. Terdapat sebanyak 55 orang (55%) mencari buku jenis non fiksi, dan sebanyak 45 orang (45%) mencari buku jenis fiksi. Hasil perhitungan status kepuasan pengguna menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyebutkan cukup puas saat menggunakan aplikasi OPAC. Terdapat sebanyak 80 orang (80%) merasa nyaman menggunakan aplikasi OPAC, dan sebanyak 13 orang (13%) merasa sangat nyaman menggunakan aplikasi OPAC, dan juga terdapat 7 orang tidak merasa nyaman sama sekali dengan adanya aplikasi OPAC. Hasil perhitungan pada pola penggunaan menunjukkan pola penggunaan aplikasi OPAC oleh pengunjung terdapat 43 orang (43%) kadang-kadang menggunakan aplikasi OPAC, 32 orang (32%) jarang sekali menggunakan aplikasi OPAC, dan 21 orang (21%) sering menggunakan aplikasi OPAC, dan sisanya 4 orang (4%) tidak pernah sama sekali menggunakan aplikasi OPAC.

Kemudian perhitungan model pengukuran (outer model) dilakukan untuk menilai jika pendekatan yang digunakan valid dan reliabel untuk digunakan dalam pengukuran. Evaluasi model pengukuran ini terdapat 4 tahapan pengujian, yaitu Individual item reliability, Internal costistency reliability, average variance extracted dan discriminant validity. Pemeriksaan individual item reliability dapat diverifikasi dari nilai standardized loading factor. Nilai tersebut menunjukkan tingkat hubungan antar setiap elemen pengukuran dan komponennya. Idealnya, nilai dari loading factor memiliki nilai diatas 0,7, dengan kata lain indikator ini dianggap sebagai ukuran struktur. Namun, nilai antara 0,5 sampai dengan 0,6 masih dapat diterima dan dikatakan cukup



Gambar 4. Output path diagram menggunakan SmartPLS 4

Pemeriksaan internal consistency reliability dapat ditemukan dari nilai composite reliability. Nilai ambang batas yaitu diatas 0,7 mengartikan diterima atau valid, dan apabila diatas 0,8 berarti sangat baik. Berikut hasil uji nilai composite reliability yang lebih besar dari 0.7 sehingga dikatakan variabel tersebut valid untuk dipergunakan. Hasil uji composite reliability disajikan pada tabel berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
ACC	0.877
ATT	0.877
CON	0.846
EOU	0.802
FOR	0.880
PEOU	0.855
PU	0.864
TIM	0.854
US	0.925

Nilai AVE mewakili besaran varian atau keberagaman variabel manifes yang dapat dimasukkan kedalam variabel laten. Nilai minimum 0,5 menunjukkan nilai *convergent validity* yang baik. Hal tersebut berarti bahwa variabel laten dapat menjelaskan mean lebih dari setengah variance dari indikator-indikatornya. Pada tabel 4 ditampilkan nilai AVE yang berada diatas 0.5 sehingga dikatakan valid dan telah memenuhi syarat.

Tabel 4. Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
ACC	0.703
ATT	0.781
CON	0.647
EOU	0.575
FOR	0.785
PEOU	0.662
PU	0.680
TIM	0.745
US	0.861

Pemeriksaan *discriminant validity* diperiksa melalui *cross loading*, dengan melihat hubungan antara penanda dan perkembangannya. Jika hubungan antara penunjuk dan pengembangannya lebih tinggi daripada hubungan bangunan persegi lainnya, ini menunjukkan bahwa bangunan menunjukkan ukuran persegi yang lebih disukai daripada kotak yang berbeda. Juga, pemikiran untuk memeriksa nilai akar AVE harus lebih tinggi daripada hubungan antara pengembangan dengan build yang berbeda. Pada tabel 5 berikut menunjukkan bahwa skor AVE pada Fornell Laker's lebih besar disbanding hubungan konstruk lainnya. Pengujian *cross loading* maupun fornell laker's tidak terdapat masalah dan syarat terpenuhi.

**Tabel 5.** Hasil Uji Discriminant Validity (Fornell-Larcker’s)

	ACC	ATT	CON	EOU	FOR	PEOU	PU	TIM	US
ACC	0.839								
ATT	0.677	0.884							
CON	0.826	0.664	0.805						
EOU	0.681	0.655	0.679	0.758					
FOR	0.660	0.809	0.687	0.658	0.886				
PEOU	0.710	0.634	0.702	0.762	0.737	0.814			
PU	0.794	0.652	0.735	0.728	0.549	0.591	0.825		
TIM	0.794	0.737	0.734	0.579	0.764	0.655	0.635	0.863	
US	0.706	0.750	0.665	0.741	0.689	0.703	0.649	0.687	0.928

Dalam tahap analisis model struktural (*inner model*) terdapat 4 tahapan pengujian yaitu perhitungan pada nilai *Path Coefficient* ( $\beta$ ), *Effect Size* ( $f^2$ ), *Coefficient of Determination* ( $R^2$ ), *T-test*. Uji *Path Coefficient* ( $\beta$ ) menunjukkan seberapa kuat pengaruh variabel dependen. Hal tersebut terlihat dari koefisien jalur yang mempresentasikan kekuatan hubungan antara konstruk. *Path Coefficient* ( $\beta$ ) melihat nilai ambang batas apabila diatas 0.1 untuk memutuskan apakah jalur tersebut memiliki pengaruh atau tidak. Pada tabel 6 ditampilkan nilai *path coefficient* dari 8 jalur. 5 jalur diantaranya memiliki pengaruh positif yaitu *Perceived Usefulness – Attitude*, *Format – Attitude*, *Ease of Use – Attitude*, *Timeliness – Attitude*, *Attitude – User Satisfaction*. Tiga diantaranya memiliki pengaruh negative yaitu jalur *Perceived Ease of Use – Attitude*, *Content – Attitude*, *Accuracy – Attitude*.

**Tabel 6.** Hasil Uji Path Coefficient

Jalur	Path Coefficient ( $\beta$ )
PU - ATT	0.231
PEOU - ATT	-0.096
CON - ATT	-0.031
ACC - ATT	-0.009
FOR - ATT	0.566
EOU - ATT	0.104
TIM - ATT	0.190
ATT - US	0.750

Uji *Effect Size* ( $f^2$ ) digunakan untuk memperkirakan dampak variabel tertentu terhadap variable berbeda. Batasannya adalah 0,00 untuk dampak kecil, 0,15 untuk dampak sedang, dan 0,35 untuk dampak besar. Berikut adalah persamaan komputasi untuk  $f^2$  sebagai berikut:

$$f^2 = \frac{R^2_{include} - R^2_{exclude}}{1 - R^2_{include}}$$

Keterangan:

$R^2_{include}$  = *Coefficient of Determination*

$R^2_{exclude}$  = nilai pada luar R

Pada tabel 7 ditampilkan nilai  $f^2$  yang telah didapatkan. Dari 8 jalur yang ada, 6 *path* mempunyai pengaruh kecil yakni PU – ATT, PEOU – ATT, CON – ATT, ACC – ATT, EOU – ATT, dan TIM – ATT. Jalur FOR – ATT, dan ATT – US berpengaruh besar.

Tabel 7. Hasil Uji Effect Size ( $f^2$ )

Hipotesis		$f^2$			Keterangan
No	Jalur	$R^2 - in$	$R^2 - ex$	$f^2$	
H1	PU - ATT	0.730	0.715	0.055	Kecil
H2	PEOU - ATT		0.732	0.010	Kecil
H3	CON - ATT		0.729	0.001	Kecil
H4	ACC - ATT		0.730	0.000	Kecil
H5	FOR - ATT	0.563	0.634	0.352	Besar
H6	EOU - ATT		0.726	0.012	Kecil
H7	TIM - ATT		0.720	0.035	Kecil
H8	ATT - US		0.000	1.287	Besar

Uji *coefficient of determination* ( $R^2$ ) digunakan untuk menggambarkan pengaruh variable independen terhadap variabel dependen apakah terdapat pengaruh yang substansif melalui estimasi pengukuran jika 0,67 dinyatakan solid, 0,33 dinyatakan sedang, dan 0,19 ke bawah menunjukkan tingkat perubahan yang lemah. Pada tabel 8 menampilkan nilai  $R^2$  dari variabel *Attitude* dan *User Satisfaction*. Nilai dari  $R^2$  dari variabel *attitude* adalah 0.730 maka dapat diartikan bahwa variabel PU, PEOU, CON, ACC, FOR, EOU, TIM menjelaskan secara kuat (73%) varian dari *Attitude* dan sisanya (27%) dipengaruhi oleh faktor – faktor lain. Nilai  $R^2$  dari variabel *User Satisfaction* adalah 0.563 maka dapat diartikan variabel *Attitude* menjelaskan secara sedang (56,3%) varian dari *User Satisfaction* dan sisanya (44,7%) dipengaruhi oleh faktor – faktor lain.

Tabel 8. Hasil Uji Coefficient of Determination ( $R^2$ )

Variabel Endogen	$R^2$	Keterangan
ATTITUDE	0.730	Kuat
USER SATISFACTION	0.563	Sedang

Menguji hipotesis dilihat melalui nilai t-test menggunakan metode bootstrapping dengan uji two-tailed dengan tingkat signifikan 5%. Hipotesis bisa diterima apabila nilai uji t-test lebih dari 1,96. Pada tabel 9 ditampilkan nilai *t-test* yang telah didapatkan. Dari 8 hipotesis penelitian, 6 diantaranya ditolak karena memiliki nilai kurang dari 1.96. Dan 2 diantaranya diterima karena memiliki nilai diatas 1.96.

Tabel 9. Hasil Uji T-Test

Hipotesis		$T Statistics$	Keterangan
No	Jalur		
H1	PU - ATT	1.755	Ditolak
H2	PEOU - ATT	0.772	Ditolak
H3	CON - ATT	0.240	Ditolak
H4	ACC - ATT	0.057	Ditolak
H5	FOR - ATT	5.459	Diterima
H6	EOU - ATT	1.013	Ditolak
H7	TIM - ATT	1.636	Ditolak
H8	ATT - US	16.365	Diterima

Berdasarkan hasil pengujian nilai *t-test* yang telah dijelaskan pada tabel 9 menyatakan bahwa hipotesis 1 yaitu PU – ATT ditolak, artinya PU tidak memiliki pengaruh terhadap ATT namun apabila dilihat dari nilai *Path Coefficient* ( $\beta$ ), jalur PU – ATT memiliki pengaruh yang signifikan didalam model penelitian. Hal ini dapat terjadi dikarenakan asumsi penerimaan suatu hipotesis bukan dilihat dari nilai *Path Coefficient* ( $\beta$ ) melainkan dari nilai *t-test*. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis ditolak tetapi jalur memiliki pengaruh yang signifikan terhadap model penelitian. Hasil hipotesis ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa aspek kemanfaatan pengguna berpengaruh secara positif terhadap *Attitude* [10]. Peneliti beranggapan hipotesis ini ditolak dikarenakan kurang jelasnya fitur rekomendasi yang disediakan. Rekomendasi yang ditampilkan hanya sekedar beberapa contoh gambar cover buku saja tanpa keterangan rekomendasi tersebut berdasarkan hal apa, entah berdasarkan koleksi unggulan yang dimiliki perpustakaan atau berdasarkan koleksi buku yang sering dipinjam. Sehingga membuat pengguna merasa kurang personalisasi dengan kurangnya fitur tersebut. Namun menurut tanggapan bapak kresna selaku kepala sub bagian di perpustakaan Universitas Dr. Soetomo menyatakan bisa jadi dikarenakan si pengguna belum paham mengenai aplikasi OPAC tersebut dan juga mereka malu-malu untuk bertanya kepada staf layanan perpustakaan.

Berdasarkan hasil pengujian *t-test* yang telah dijelaskan pada tabel 9 menyatakan bahwa hipotesis 2 yaitu PEOU – ATT ditolak, artinya PEOU tidak memiliki pengaruh terhadap ATT dan jika dilihat dari nilai *Path Coefficient* ( $\beta$ ), jalur PEOU – ATT tidak berpengaruh signifikan terhadap model penelitian. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa PEOU berpengaruh positif terhadap attitude yang artinya PEOU merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi [10]. Peneliti beranggapan hipotesis ini ditolak dikarenakan tidak adanya fitur koreksi otomatis pada aplikasi. Aplikasi tidak memberikan saran atau koreksi otomatis saat pengguna membuat kesalahan pada pengetikan atau mencari kata kunci yang salah. Sedangkan menurut bapak kresna selaku kepala sub bagian pelayanan perpustakaan universitas dr. soetomo mengatakan pencarian buku menggunakan aplikasi opac akan lebih efisien ketika pengguna memasukkan kata kunci yang lebih detail.

Berdasarkan hasil pengujian *t-test* yang telah dijelaskan pada tabel 9 menyatakan bahwa hipotesis 3 yaitu CON – ATT ditolak, artinya CON tidak memiliki pengaruh terhadap ATT dan jika dilihat dari nilai *Path Coefficient* ( $\beta$ ), jalur CON – ATT tidak berpengaruh signifikan terhadap model penelitian. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa isi (*content*) berpengaruh terhadap sikap pengguna sistem (*attitude*) dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna [27]. Peneliti beranggapan hipotesis ini ditolak dikarenakan pengunjung perpustakaan sebagai responden kurang paham mengenai fungsi OPAC sesungguhnya, sehingga pengunjung merasa bahwa isi yang disajikan oleh sistem tidak sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan. Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada bapak Kresna selaku kepala sub bagian perpustakaan di Universitas Dr. Soetomo, Beliau mengatakan “Sebenarnya fungsi OPAC itu Cuma satu yaitu sistem pencarian buku untuk menuju ke rak masing-masing, dan fungsi OPAC ini Cuma untuk koleksi buku saja, untuk yang lainnya seperti skripsi dan e-Book itu ada sendiri. Jadi mungkin pengguna masih belum paham”.

Berdasarkan hasil pengujian *t-test* yang telah dijelaskan pada tabel 9 menyatakan bahwa hipotesis 4 yaitu ACC – ATT ditolak, artinya ACC tidak memiliki pengaruh terhadap ATT dan jika dilihat dari nilai *Path Coefficient* ( $\beta$ ), jalur ACC – ATT tidak berpengaruh signifikan terhadap model penelitian. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa akurasi (*Accuracy*) berpengaruh secara positif signifikan terhadap sikap (*attitude*) penggunaan sistem [39]. Peneliti beranggapan hipotesis ini ditolak dikarenakan ketika pengunjung memasukkan perintah terhadap sistem, informasi yang ditampilkan tidak akurat, dimana harapan tidak sesuai dengan kenyataan. Menurut hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan bapak Kresna selaku kepala sub bagian perpustakaan Universitas Dr. Soetomo menyatakan bahwa sering terjadi masalah adanya ketidak sinkronan informasi dengan keadaan sebenarnya.

Berdasarkan hasil pengujian *t-test* yang telah dijelaskan pada tabel 9 menyatakan bahwa hipotesis 5 yaitu FOR – ATT diterima, artinya FOR memiliki pengaruh terhadap ATT dan jika dilihat dari nilai *Path Coefficient* ( $\beta$ ), jalur FOR – ATT berpengaruh signifikan terhadap model penelitian. Hasil tersebut didukung oleh tinjauan sebelumnya yang menyebutkan bahwa *format* berpengaruh positif signifikan terhadap *attitude* yang artinya *format* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi [27]. Hipotesis ini menunjukkan bahwa pengguna sistem yaitu pengunjung

perpustakaan sebagai responden merasa bahwa tampilan sistem sudah cukup menarik dan mudah untuk dipahami serta digunakan sehingga pengguna tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut. Bahkan pada hasil wawancara yang dilakukan pada bapak kresna sebelumnya, beliau mengatakan hendak menambahkan pembaruan fitur baru pada tampilan aplikasi OPAC seperti penambahan tema baru pada laman admin, tema baru pada kartu anggota, dan optimalisasi tema OPAC klasik dan masih banyak lagi.

Berdasarkan hasil pengujian *t-test* yang telah dijelaskan pada tabel 9 menyatakan bahwa hipotesis 6 yaitu EOU – ATT ditolak, artinya EOU tidak memiliki pengaruh terhadap ATT dan jika dilihat dari nilai *Path Coefficient* ( $\beta$ ), jalur EOU – ATT berpengaruh signifikan terhadap model penelitian. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa variabel *easy of use* secara signifikan mempengaruhi kepada variabel sikap (*attitude*) terhadap penggunaan *easy of use* [40]. Peneliti beranggapan hipotesis ini ditolak dikarenakan pengunjung perpustakaan sebagai responden merasa aplikasi OPAC tidak memudahkan penggunaannya dalam pemberian informasi, karena terkadang mereka mendapati letak buku yang tidak sesuai dengan raknya sehingga pengunjung perpustakaan tidak merasakan kemudahan dari aplikasinya. Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada bapak Kresna selaku kepala sub bagian perpustakaan yang menyatakan bahwa beliau membenarkan hal tersebut. Beliau mengatakan bahwa kebanyakan pengunjung ketika telah melakukan peminjaman mereka meletakkan buku tanpa melihat lokasi bukunya sedangkan pada setiap buku sudah tertera penomorannya masing-masing. Sehingga petugas pelayanan perpustakaan pun menganjurkan kepada pengunjung agar cukup meninggalkan buku dimeja apabila selesai dipinjam dan pihak pustakawan lah yang mengembalikan buku ke raknya masing-masing

Berdasarkan hasil pengujian *t-test* yang telah dijelaskan pada tabel 9 menyatakan bahwa hipotesis 7 yaitu TIM – ATT ditolak, artinya EOU tidak memiliki pengaruh terhadap ATT dan jika dilihat dari nilai *Path Coefficient* ( $\beta$ ), jalur TIM – ATT berpengaruh signifikan terhadap model penelitian. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa adanya pengaruh antara *timelines* terhadap *attitude* yang artinya *timelines* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna [41]. Peneliti beranggapan hipotesis ini ditolak dikarenakan pengunjung perpustakaan sebagai responden kebanyakan masih belum mengerti mengenai kode-kode atau istilah yang digunakan pada lokasi buku. Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada bapak Kresna selaku kepala sub bagian perpustakaan di Universitas Dr. Soetomo, Beliau mengatakan “Banyak yang belum paham mengenai lokasi, sehingga pustakawan mengharuskan adanya penyuluhan bagi pengguna yang belum paham tersebut terlebih kepada mahasiswa baru untuk membantu mengarahkan. Jadi mereka harus benar-benar dipandu”.

Berdasarkan hasil pengujian *t-test* yang telah dijelaskan pada tabel 9 menyatakan bahwa hipotesis 8 yaitu ATT – US diterima, artinya ATT memiliki pengaruh terhadap US dan jika dilihat dari nilai *Path Coefficient* ( $\beta$ ), jalur ATT – US berpengaruh signifikan terhadap model penelitian. Hasil tersebut didukung oleh tinjauan sebelumnya yang menyebutkan bahwa adanya pengaruh antara *attitude* terhadap *user satisfaction* yang artinya *attitude* merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna [41]. Hipotesis ini menunjukkan, bahwa responden yang merupakan pengguna aplikasi OPAC dan pengunjung perpustakaan, mengalami peningkatan sikap positif mereka terhadap aplikasi ini, yang sejalan dengan tingkat kepuasan yang tinggi yang mereka rasakan. Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada bapak Kresna selaku kepala sub bagian perpustakaan di Universitas Dr. Soetomo Surabaya. Beliau juga menyetujui bahwa, sikap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan alasan menggunakan aplikasi OPAC, pengunjung perpustakaan dapat dengan cepat mendapatkan informasi mengenai buku yang dicari tanpa harus mencarinya dirak buku.

#### **4. KESIMPULAN**

Hasil nilai *t-statistic* pada 6 variabel yang belum memenuhi kepuasan pengguna adalah pada variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *conten*, *accuracy*, *ease of use*, *timeliness*. Dengan nilai masing – masing yaitu 1.755, 0.772, 0.240, 0.057, 1.013, 1.636. Nilai *path coefficients* yang bersesuaian dengan nilai *t-statistik* adalah 0.231, 0.096, 0.031, 0.009, 0.104, dan 0.190, nilai *t-statistik* yang rendah maka nilai *path coefficients* akan bernilai rendah.

Hasil nilai *t-statistik* pada 2 variabel yang diterima atau telah memenuhi kepuasan pengguna adalah pada variabel format dan Attitude. Dengan nilai masing-masing yaitu 5.459 dan 16.365. Nilai *path*

coefficients yang bersesuaian dengan nilai t-statistik yaitu format dan attitude, masing-masing nilai tersebut adalah 0.566 dan 0.750, semakin tinggi nilai t-statistik maka nilai path coefficients akan bernilai besar.

Dari hasil pengujian implementasi aplikasi OPAC yang telah dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa hanya ada 2 hipotesis yang diterima dari 8 hipotesis yang diajukan, sehingga mencerminkan nilai keberhasilan sebesar hanya 25%. Variabel seperti Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Content, Accuracy, Ease of Use, Timeliness belum memenuhi kepuasan pengguna sebagaimana ditunjukkan oleh nilai t-statistic yang rendah. Disisi lain, variabel Format dan Attitude telah berhasil memenuhi kepuasan pengguna dengan nilai t-statistic yang tinggi. Analisis Path Coefficient juga menunjukkan bahwa variabel dengan nilai t-statistic yang rendah memberikan dampak yang kurang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara nilai t-statistic yang tinggi mengindikasikan dampak yang lebih positif signifikan. Oleh karena itu, hasil pengujian menyarankan perlunya perbaikan pada aspek-aspek tertentu dalam implementasi aplikasi OPAC, terutama pada variabel yang masih belum memenuhi kepuasan pengguna, guna meningkatkan kualitas dan efektivitas pada aplikasi tersebut.

### **Daftar Pustaka**

- [1] M. Ningsih, "Fakultas Komputer PENGARUH PERKEMBANGAN REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DALAM DUNIA TEKNOLOGI DI INDONESIA," *Revolusi Ind.*, pp. 1–12, 2015, [Online]. Available: [www.hannovermesse.de](http://www.hannovermesse.de),
- [2] T. Z. Y. Wardhani and H. Krisnani, "Optimalisasi Peran Pengawasan Orang Tua Dalam Pelaksanaan Sekolah Online Di Masa Pandemi Covid-19," *Pros. Penelit. dan Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 7, no. 1, p. 48, 2020, doi: 10.24198/jppm.v7i1.28256.
- [3] P. Suharso, I. P. Arifiyana, and M. D. Wasdiana, "Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19," *Anuva J. Kaji. Budaya, Perpustakaan, dan Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 271–286, 2020, doi: 10.14710/anuva.4.2.271-286.
- [4] "Indonesia Miliki 10.794 Perpustakaan Terakreditasi pada 2021." Accessed: Dec. 21, 2023. [Online]. Available: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/20/indonesia-miliki-10794-perpustakaan-terakreditasi-pada-2021>
- [5] E. Fatmawati, "Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Akreditasi Jurusan/Program Studi," vol. 2, no. 1, pp. 54–63, 2009.
- [6] Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, "Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2018 Tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi," vol. 10, pp. 1–23, 2018, [Online]. Available: <http://www.nber.org/papers/w16019>
- [7] A. A. Nugroho and N. A. Isnainy, "Penggunaan Aplikasi OPAC untuk Meningkatkan Kualitas Manajemen Pelayanan Perpustakaan," *JoIEM (Journal Islam. Educ. Manag.)*, vol. 1, no. 1, pp. 33–53, 2022, doi: 10.30762/joiem.v1i1.92.
- [8] R. P. Dhaniawaty, I. Pangaribuan, and R. Sidik, "Pengukuran Investasi Teknologi Informasi Pada Domain Value Governance (VG) Val IT Framework 2.0 di Universitas XYZ," *Pros. SAINTIKS FTIK UNIKOM*, 2017, [Online]. Available: <https://repository.unikom.ac.id/id/eprint/54637%0Ahttps://repository.unikom.ac.id/54637/1/ii-2-rani-puspita-dhaniawaty-pengukuran-investasi-teknologi-informasi-pada-domain-value-governance.pdf>
- [9] A. Haq, A. S. Bayuningsih, and V. Verry, "Analisis Kualitas Layanan Online Public Access Catalogue Terhadap Kepuasan Pengguna," *INTECOMS J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 3, no. 2, pp. 346–353, 2020, doi: 10.31539/intecomsv3i2.1879.
- [10] D. Novita and F. Helena, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 22–37, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i1.846.
- [11] A. B. Naibaho, D. Anggraini, and B. A. Wardijono, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi WETV Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Ilm. KOMPUTASI*, vol. 21, no. 4, pp. 319–330, 2021.
- [12] "Pengertian Fitur adalah Bagian Penting dan Menarik Perhatian, Simak Contohnya - Page 4. - Hot Liputan6.com." Accessed: Dec. 21, 2023. [Online]. Available: <https://www.liputan6.com/hot/read/4861418/pengertian-fitur-adalah-bagian-penting-dan->

- menarik-perhatian-simak-contohnya?page=4.
- [13] M. Salsabila, *Konten "Racun" Pada Media Sosial Tiktok Sebagai Pendorong Perilaku Konsumtif Remaja Dalam Belanja Online (Studi Kasus 11 Mahasiswa FISIP UIN Syarif ... 2023.* [Online]. Available: [https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/72514%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/72514/1/MILLAH\\_SALSABILA.FISIP.pdf](https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/72514%0Ahttps://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/72514/1/MILLAH_SALSABILA.FISIP.pdf)
- [14] "Transformasi Perpustakaan Menuju Masa Depan: Implementasi Aplikasi SLiMS Dalam Inovasi Layanan Perpustakaan - kicknews.today." Accessed: Dec. 21, 2023. [Online]. Available: <https://kicknews.today/transformasi-perpustakaan-menuju-masa-depan-implementasi-aplikasi-slims-dalam-inovasi-layanan-perpustakaan/>
- [15] D. Pibriana and L. Fitriyani, "Penggunaan Metode EUCS Untuk Menganalisis Kepuasan Pengguna E-learning di MTs N 2 Kota Palembang," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 1, pp. 81–95, 2022, doi: 10.35957/jtsi.v3i1.2182.
- [16] "PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SAKTI PADA KPPN GORONTALO." Accessed: Dec. 21, 2023. [Online]. Available: <https://djp.kemenkeu.go.id/kppn/gorontalo/id/data-publikasi/artikel/2920-pengaruh-kualitas-sistem,-kualitas-informasi-dan-kualitas-layanan-terhadap-kepuasan-pengguna-sakti-pada-kppn-gorontalo.html>.
- [17] N. Akbar, R. Rais, A. S. Prakoso, and R. D. Tristanto, "SISTEM INFORMASI KELURAHAN KRIKILAN BERBASIS WEB," vol. 02, no. 02, pp. 191–198, 2020.
- [18] M. L. Yaumul Adha, Fauzan Luthfi Hamzah, I. Maita, Megawati, and A. Marsal, "Analisis Penerimaan Pengguna Dapodik Sekolah Dasar Kecamatan Tampan Menggunakan Model TAM dan EUCS," *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 18, no. 2, pp. 196–205, 2021.
- [19] L. Syahadiyanti and A. P. Subriadi, "Diffusion of Innovation Theory Utilization Online Financial Transaction: Literature Review," *Int. J. Econ. Financ. Issues*, vol. 8, no. 3, pp. 219–226, 2018, [Online]. Available: [www.econjournals.com](http://www.econjournals.com)
- [20] V. Timpal, A. Boham, and A. Runtuwene, "Peran Otomasi Berbasis Opac Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Perpustakaan Stie Eben Haezar," *Ejournal.Unsrat.Ac.Id*, pp. 1–5, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/download/36025/33568>
- [21] T. Yanuar, R. Syah, Z. Rojuaniah, and I. L. Hazrati, "Keluhan Pelanggan Dan Efektivitas Service Guarantee Di Perusahaan B2b □: Dalam Perspektif Tenaga Sales," vol. 4, no. 4, pp. 810–829, 2023.
- [22] D. Putri Sekti Ari and L. Hanum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual," *Profit*, vol. 15, no. 01, pp. 104–111, 2021, doi: 10.21776/ub.profit.2021.015.01.11.
- [23] M. H. Subowo, S.Kom., M.T.I., "Pengaruh Prinsip Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Ojek Online Xyz," *Walisono J. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 2, p. 79, 2020, doi: 10.21580/wjit.2020.2.2.6939.
- [24] A. Lattu, Sihabuddin, and W. Jatmika, "a Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan E-Learning Dengan Metode Tam Dan Eucs," *J. Ris. Sist. Inf. dan Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 39–50, 2022, doi: 10.52005/jursistekni.v4i1.115.
- [25] H. Maros and S. Juniar, "Pengaruh sosial media marketing terhadap kinerja bisnis usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM)," pp. 1–23, 2016.
- [26] S. Q. Control, S. Product, and E. Standard, "End User Computing Satisfaction," pp. 11–27, 1991.
- [27] K. N. M. N. Masitah and I. Ilhamsyah, "Evaluasi Kepuasan Pengguna Siakad Universitas Tanjungpura Menggunakan Integrasi Technology Acceptance Model (Tam) Dan End-User Computing Satisfaction (Eucs)," *Coding J. Komput. dan Apl.*, vol. 8, no. 2, 2020, doi: 10.26418/coding.v8i2.41217.
- [28] B. Suzanto and I. Sidharta, "Pengukuran End-User Computing Satisfaction Atas Penggunaan Sistem Informasi Akademik," *J. Ekon. Bisnis Entrep.*, vol. 9, no. 1, pp. 16–28, 2015.
- [29] C. Sekundera, "MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL DAN END USER COMPUTING SATISFACTION TERHADAP PENERAPAN Nama □: NIM □: Charlesto Sekundera P . L PROGRAM STUDI MAGISTER SAINS AKUNTANSI PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS DIPONEGORO DESEMBER 2006 Tesis berjudul END USER," 2006.

- [30] M. S. Sari and M. Zefri, “Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura,” *J. Ekon.*, vol. 21, no. 3, p. 311, 2019.
- [31] I. N. Rachmawati, “Data Collection in Qualitative Research: Interviews,” *Indones. J. Nurs.*, vol. 11, no. 1, pp. 35–40, 2007.
- [32] R. W. Husnul Khaatimah, “Efektivitas Model Pembelajaran Cooperative Integrated Reading and Composition Terhadap Hasil Belajar,” *J. Teknolofi Pendidik.*, vol. 2, no. 2, pp. 76–87, 2017.
- [33] D. Safitriyaningsih, E. C. Nugroho, and I. Krismayani, “Kepuasan Pemustaka Pada Layanan OPAC (Online Public Access Catalogue) Di Perpustakaan Fakultas Kedokteran Universitas Islam Sultan Agung Semarang,” *Ilmu Perpust.*, vol. 4, no. 3, pp. 1–13, 2015.
- [34] “Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang ... - Suryani , Hendriyadi - Google Buku.” Accessed: Nov. 21, 2023. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=YHA-DwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- [35] M. Anggraini, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Opac Menggunakan Technology Acceptance Model Dan End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: Perpustakaan Soeman Hs),” *Sist. Inf.*, vol. 5, no. 3, pp. 248–253, 2021.
- [36] R. D. Putra and D. R. Prehanto, “analisis kepuasan pengguna aplikasi flip.id menggunakan metode TAM dan EUCS,” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 2, no. 4, p. 8, 2021.
- [37] Z. Niqotaini, “Analisis Penerimaan Google Classroom Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Universitas Informatika Dan Bisnis Indonesia),” *Sistemasi*, vol. 10, no. 3, p. 637, 2021, doi: 10.32520/stmsi.v10i3.1376.
- [38] H. Setiawan and D. Novita, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 162–175, 2021, doi: 10.35957/jtsi.v2i2.1375.
- [39] A. Anwar, *Analisis Penerimaan Pemustakaterhadap Institutional Repository Berbasis E-Prints Diperpustakaan universitas ‘Aisyiyahyogyakarta Sebuah Pendekatanintegratifantarechnology Acceptance Modelandanend User Computing Satisfaction*. 2017.
- [40] M. Tam, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi DANA Menggunakan,” vol. 06, no. 01, pp. 65–76, 2023.
- [41] R. Sholihah and A. D. Indriyanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Camscanner Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS),” *J. Emerg. Inf. Syst. Bus. Intell.*, vol. 3, no. 3, pp. 102–109, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47236/39485>



*ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi*

is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)