

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pada zaman modern dan postmodern, perkembangan manajemen berlangsung sangat pesat, terutama dari kemajuan teknologi. Dalam manajemen modern selain sumber daya manusia, teknologi merupakan kunci keberhasilan manajemen (Irawan, 2019: 90). Dengan berkembangnya IPTEK (Ilmu Pengetahuan dan Teknologi) mendorong setiap organisasi untuk terus beradaptasi teknologi saat ini. Perpustakaan adalah sebuah lembaga berupa organisasi yang memberikan pelayanan kepada semua orang atau masyarakat umum dan mempunyai peran strategis dalam sistem pendidikan untuk mencerdaskan kehidupan suatu bangsa (A. A. Nugroho & Isnainy, 2022: 34). Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 dalam pasal 4 bahwa “Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa”.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur untuk perpustakaan dalam menilai seberapa baik perpustakaan menjalankan kinerjanya dengan baik. Perpustakaan harus dapat memenuhi berbagai standar untuk meningkatkan kepuasan pemustaka, seperti layanan perpustakaan yang berkualitas, sopan, dan ramah, serta membantu pemustaka menemukan apa yang mereka butuhkan (Feviasari et al., 2022: 63).

Layanan perpustakaan yang lengkap memberikan kemudahan bagi pengunjung. Oleh karena itu, pustakawan perlu menyediakan fasilitas dan layanan yang memadai agar pemustaka dapat menggunakan perpustakaan secara memuaskan. Kesuksesan sebuah perpustakaan seringkali bergantung pada kepuasan penggunanya dalam memenuhi permintaan informasi yang diperlukan. Salah satu komponen yang dapat menentukan kesuksesan suatu pelayanan perpustakaan adalah kecepatan layanan. Hal ini dilakukan agar pelanggan merasa puas ketika mereka mendapatkan informasi yang mereka perlukan. (Firma & Rahmah, 2012: 110).

Pada saat ini perpustakaan mengalami kemajuan di berbagai bidang, terutama di bidang layanan. Dengan meningkatnya layanan yang memudahkan pengguna dalam pencarian buku, membuat banyak orang mulai melirik kembali perpustakaan. Salah satunya layanan OPAC yang memungkinkan pengguna perpustakaan menemukan informasi dan buku yang mereka butuhkan. (Aulia & Asnghari, 2019: 46).

Banyak fenomena yang ditemui berkaitan dengan penelusuran informasi. Kadang-kadang, informasi yang ditemukan pengguna melalui katalog penelusuran tidak sesuai dengan kebutuhan saat pengguna mencari. Selain itu, meskipun informasi tersebut ditemukan, pengguna merasa informasi tersebut tidak tepat. Kadang-kadang, informasi yang ditemukan terlalu banyak sehingga sulit untuk memilah informasi yang benar-benar relevan baginya. Fenomena lain termasuk informasi yang terlalu sedikit atau bahkan sama sekali tidak ditemukan tentang informasi yang dicarinya, sehingga pengguna merasa tidak puas (Sulistyowati, 2011: 3).

Pada penelitian Angraini dan Novi Hermaini di perpustakaan Universitas Riau menunjukkan hasil bernilai negatif sebesar -0,773 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan tidak memuaskan pengguna OPAC pada perpustakaan Universitas Riau (Angraini & Hermaini, 2018). Sedangkan penelitian Nadia OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB menunjukkan hasil penelitian bahwa analisis kualitas pelayanan menggunakan OPAC di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB dikategorikan cukup baik. Namun, layanan ini memiliki beberapa kendala: kurangnya komputer, kurangnya kesadaran pengguna saat menggunakan OPAC, standar pengumpulan data OPAC, kurangnya keterampilan komunikasi pustakawan, dan pustakawan yang tidak terlalu berkompeten di dunia perpustakaan (Nadira, 2022).

Berdasarkan studi pendahuluan, yang dilakukan peneliti pada tanggal 28 Desember 2022 di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Nur Lukman, S.T., M.Kom. selaku koordinator bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi bahwa perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung telah menyediakan layanan berbasis OPAC

(*Online Public Access Catalog*). Layanan OPAC untuk memudahkan para pengguna perpustakaan mencari koleksi yang ingin dicari. OPAC juga sangat membantu dalam penelusuran bahan pustaka yang dapat dilakukan di luar perpustakaan. Penelusuran dapat diakses melalui laman <http://opac.uinsgd.ac.id/> dengan menggunakan fasilitas komputer dan juga pemustaka bisa menggunakan *smartphone*. Sistem layanan OPAC dengan menggunakan komputer terdapat di lantai 1, 2 dan 3. Koleksi yang telah diinput pada aplikasi ini sebanyak 62.549 judul dan 116.732 eksemplar. Melalui sistem layanan OPAC dapat ditelusur informasi mengenai lokasi koleksi, status koleksi tersedia atau tidak tersedia, hingga riwayat transaksi koleksi sirkulasi. Kemudian pengguna dapat mengecek informasi jumlah denda keterlambatan, kapan mengembalikan buku, dan kapan terakhir meminjam atau mengembalikan buku. Fasilitas lain dari OPAC adalah dapat melakukan perpanjangan koleksi sirkulasi yang dipinjam, yang dikenal dengan *renew/perpanjangan online*.

Observasi awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 28 Desember 2022 di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung masih terdapat permasalahan yang terjadi dalam penggunaan layanan perpustakaan berbasis *Online Public Access Catalog* (OPAC) sehingga memiliki kaitan dengan kepuasan pengguna perpustakaan. Permasalahan yang peneliti temui yaitu: *Pertama*, kendala terkait jaringan. Jika jaringan mengalami masalah, maka akan terjadi pada gangguan teknis (*error*) dalam sistem OPAC. *Kedua*, masih terdapat mahasiswa yang kurang tahu sarana penelusuran OPAC di perpustakaan sehingga mahasiswa langsung mencari bahan pustaka ke tempat rak buku yang dibutuhkan. Maka hal tersebut akan membutuhkan waktu yang lama saat menemukan koleksi yang dicari dibanding saat menggunakan OPAC. *Ketiga*, terdapat kesalahan yaitu koleksi buku yang terdapat pada OPAC tersedia di perpustakaan, tetapi pada rak buku tidak ditemukan oleh mahasiswa, tentunya hal ini sangat menyulitkan bagi mahasiswa karena harus mencari kembali buku yang tidak ada.

Dari permasalahan tersebut, tentunya akan menghambat proses pelayanan yang perpustakaan berikan kepada pengguna, membuat pemustaka tidak tertarik untuk menggunakan sistem layanan OPAC dikarenakan informasi yang dihasilkan

oleh sistem OPAC tidak akurat dan tidak memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan puas jika layanan memenuhi keinginan dan harapannya, namun pengguna akan merasa tidak puas jika layanannya tidak sesuai kebutuhan pengguna.

Urgensi penelitian ini adalah penggunaan sistem OPAC sebagai layanan perpustakaan merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan kemudahan kepada pengguna perpustakaan terhadap akses data dalam penelusuran informasi di perpustakaan yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Sebuah perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang memuaskan dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap. Sistem OPAC hadir sebagai inovasi teknologi informasi dengan menawarkan sistem penelusuran informasi secara online. Sehingga penerapan teknologi informasi pada sistem penelusuran informasi di perpustakaan merupakan salah satu unsur yang sangat penting, tanpa penerapan teknologi informasi pengguna perpustakaan akan mengalami kesulitan dalam mengakses sumber daya informasi yang telah disediakan.

Adapun ciri khas atau kebaruan pada penelitian ini adalah focus penelitian, variabel, teori-teori yang digunakan, dan lokasi penelitian berbeda dari penelitian terdahulu. Peneliti lebih memfokuskan pada tingkat kepuasan pengguna perpustakaan pada penggunaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dengan menggunakan metode kuantitatif korelasional (hubungan) sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif deksriptif (analisis). Kemudian, pada variabel X layanan perpustakaan berbasis *Online Public Access Catalog* (OPAC) peneliti mengambil teori dari analisis PIECES yang dikembangkan oleh Whitten, L.D Bentley, dan K.C Dittman sedangkan penelitian terdahulu menggunakan dimensi EUCS yang dikembangkan oleh Doll & Torkezadeh.

Berdasarkan analisis yang dilakukan penulis dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan, dan uraian permasalahan terkait fenomena yang ada menunjukkan OPAC memiliki banyak manfaat bagi pengguna perpustakaan, namun layanan OPAC belum digunakan secara optimal. Maka peneliti merasa perlu untuk menganalisis lebih jauh mengenai **“Layanan Perpustakaan Berbasis *Online Public Access Catalog* (OPAC) Hubungannya dengan Kepuasan**

Pengguna Perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Realitas Layanan Perpustakaan Berbasis *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
2. Bagaimana Realitas Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung?
3. Bagaimana Hubungan Layanan Perpustakaan Berbasis *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk Mendeskripsikan Realitas Layanan Perpustakaan Berbasis *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung
2. Untuk Mendeskripsikan Realitas Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung
3. Untuk Menganalisis Hubungan Layanan Perpustakaan Berbasis *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung

D. Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan tentang layanan perpustakaan khususnya untuk mengembangkan katalog online atau OPAC (*Online Public Access Catalog*) dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan, serta dapat dijadikan salah satu referensi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat untuk pengembangan layanan perpustakaan berbasis OPAC (*Online Public Access Catalog*), sebagai masukan pada perpustakaan dalam upaya untuk meningkatkan kinerja OPAC agar kualitas layanan perpustakaan menjadi lebih efektif dan efisien dalam penggunaannya, sehingga pemustaka akan puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

E. Kerangka Berpikir

Layanan perpustakaan merupakan aktivitas yang langsung berhubungan dengan pelanggan serta menjadi ukuran kesuksesan perpustakaan. Layanan ini mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan oleh perpustakaan untuk meningkatkan koleksi dan fasilitas yang dimilikinya dengan memberikan layanan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan (Putra, 2017: 50).

OPAC ialah katalog online yang dapat diakses pengguna perpustakaan melalui alat penelusuran informasi untuk menemukan koleksi di perpustakaan. OPAC memungkinkan pengguna mencari informasi berdasarkan judul, penulis, subjek, kata kunci, penerbit dan lain sebagainya (Nugroho et al., 2017: 34).

Analisis PIECES merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan layanan OPAC yang dikembangkan oleh Whitten, L.D Bentley, dan K.C Dittman (2004). Menurut Al Fatta (2007: 51) analisis PIECES adalah cara untuk menemukan dan memecahkan masalah sistem informasi. Analisis ini akan menemukan masalah utama sistem dan menyelesaikannya. Berikut adalah jenis pengukuran OPAC dengan analisis PIECES, yang dikembangkan (Whitten et al., 2004: 75) yaitu:

1. Kinerja (*Performance*), diukur dengan kecepatan sistem dalam mencari informasi dan jumlah informasi yang disesuaikan dalam waktu singkat.
2. Informasi (*Information*), pengguna sangat mengharapkan informasi yang benar dan akurat saat mencari informasi ini.
3. Ekonomi (*Economy*), pada bagian ini sistem temu kembali ini akan digunakan untuk menilai apakah lembaga informasi sudah sesuai dari segi keuangan.

4. Kontrol (*Control*), sangat diperlukan karena dengan adanya pengendalian sistem informasi ini kinerja sistem pencarian informasi dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan.
5. Efisiensi (*Efficiency*), digunakan untuk mengetahui apakah fasilitas informasi ini cukup efisien meskipun inputnya kecil, tetapi memberikan hasil yang memuaskan pengguna.
6. Layanan (*Service*), sangat penting dan harus diperhatikan. Jika pelayanan sistem yang ada memuaskan, maka sistem bekerja dengan baik.

Kepuasan pengguna adalah hasil evaluasi individu, kelompok, atau lembaga terhadap suatu koleksi, informasi, atau layanan lain sebagai pengguna perpustakaan. Hal ini dilakukan dengan membandingkan kondisi yang dialami dan yang diharapkan dengan menggunakan pernyataan emosional sebagai penilaian penggunaan dan pengalaman pengguna. Perpustakaan perlu memperhatikan kepuasan pengguna terhadap ketersediaan informasi dan layanan lain yang disediakan (Alfatih & Alfatih, 2021: 178).

Metode Servqual merupakan proses penilaian pelayanan yang dikembangkan oleh Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (1990). Ketika harapan pelanggan, kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan mempunyai hubungan yang dapat diukur dari kualitas layanan, kepuasan pelanggan dapat diukur dengan membandingkan harapan pelanggan dengan kinerja atau persepsi lembaga (Sukaesih & Winoto, 2019: 24). Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna terhadap keunggulan suatu layanan. Pada dasarnya hanya pengguna yang menilai kualitas layanan suatu badan usaha berkualitas atau tidak (Zeithamal et al., 1990: 44). Ada lima kualitas layanan untuk mengukur tingkat kepuasan dalam analisis *Service Quality* antara lain:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, bukti nyata dari pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi penilaian pemakai terhadap kualitas layanan perpustakaan.

2. *Reliabilitas* (Kehandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

3. *Responsiveness* (Tanggapan)

Keinginan pustakawan untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat dan dapat mengatasi masalah yang timbul secara profesional.

4. *Assurance* (Jaminan)

Pengetahuan dan kemampuan pustakawan serta keramahan dalam melaksanakan tugas dapat menjamin pelayanan yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pada pengguna.

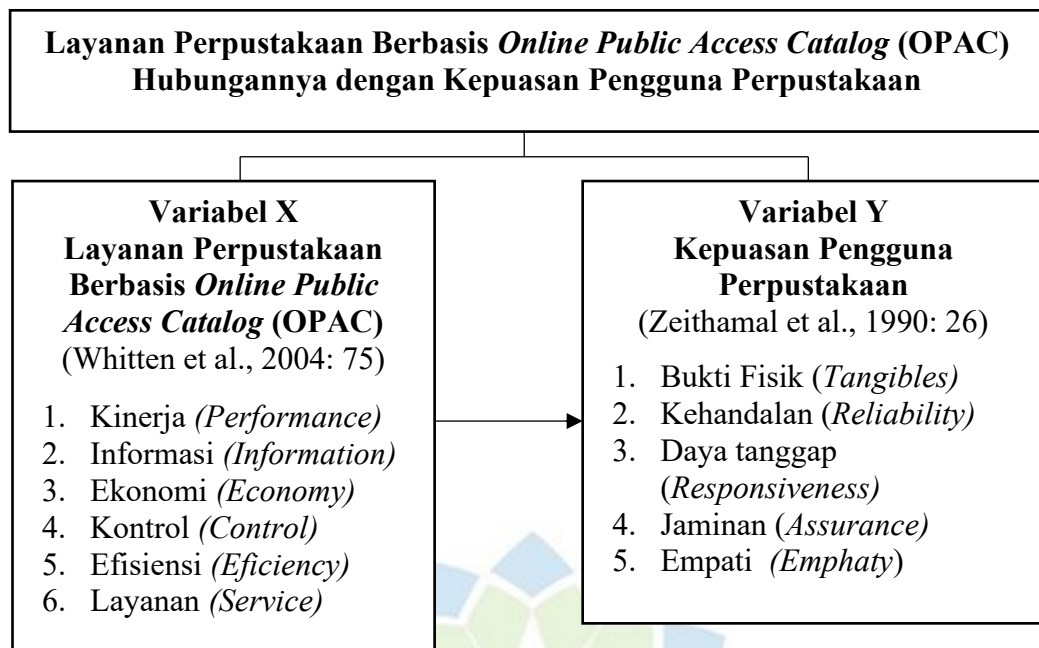
5. *Emphaty* (Empati)

Memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pengguna dan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemakai.

Menurut Sutardji dan Maulidyah (2006:33-34) dalam (Chorida, 2012: 16) faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna perpustakaan sebagai berikut: sistem layanan, biaya, kemudahan mendapat informasi, kecepatan mendapat informasi, dan pelayanan pemberian informasi.

Layanan perpustakaan sangat erat kaitannya dengan kepuasan pengguna. Ketika perpustakaan dapat menawarkan layanan terbaiknya, pengguna akan menilai layanan perpustakaan secara positif. Sebaliknya, jika tidak pelayanan perpustakaan akan dinilai negatif oleh pemustaka (Hasan, 2020) dalam (Pahlevy & Hasan, 2021: 72).

Berdasarkan uraian tersebut, gambar berikut menggambarkan hubungan antara layanan perpustakaan berbasis *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan kepuasan pengguna perpustakaan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

Keterangan :

X : Layanan Perpustakaan Berbasis *Online Public Access Catalog* (OPAC)

Y : Kepuasan Pengguna Perpustakaan

→ : Hubungan Variabel X dengan Variabel Y

F. Hipotesis

Hipotesis sering dinyatakan sebagai statistik tingkat populasi yang berasal dari data sampel penelitian. Ada dua hipotesis pada penelitian ini adalah:

1. H_a (Hipotesis Alternatif) : Terdapat hubungan antara Layanan Perpustakaan Berbasis *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
2. H_o (Hipotesis Nol) : Tidak terdapat hubungan antara Layanan Perpustakaan Berbasis *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

G. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Ainun Nadira Tahun 2022. Penelitian ini berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Aplikasi OPAC (*Online Public Acces Catalog*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kualitas pelayanan menggunakan OPAC di Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB dikategorikan cukup baik. Namun, layanan ini memiliki beberapa kendala: kurangnya komputer, kurangnya kesadaran pengguna saat menggunakan OPAC, standar pengumpulan data OPAC, kurangnya keterampilan komunikasi petugas perpustakaan, dan petugas perpustakaan yang tidak terlalu berkompeten di dunia perpustakaan (Nadira, 2022).

2. Penelitian Muthia Anggraini Tahun 2021. Penelitian ini berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan OPAC Menggunakan *Technology Acceptance Model dan End User Computing Satisfaction* (Studi Kasus Perpustakaan Soeman HS)”. Hasil penelitian menunjukkan dari delapan hipotesis yang diajukan, lima diantaranya diterima dan tiga lainnya ditolak. Sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah *perceived usefulness, perceived ease of use, content, format, system speed*. Hasil penelitian ini menunjukkan gambaran kepuasan pengguna terhadap sistem OPAC dikategorikan cukup puas (Anggraini, 2021).
3. Penelitian Nurmaini Dalimunthe dan Cici Ismiati Tahun 2016. Penelitian ini berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) dengan Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap OPAC dengan nilai sebesar 74,10% secara keseluruhan dikategorikan setuju sehingga pengguna perpustakaan merasa puas menggunakan OPAC (Dalimunthe & Ismiati, 2016).
4. Penelitian Sjaifuddin dan Mustang Tahun 2020. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Ketersediaan Koleksi Dan Pemanfaatan OPAC dalam Menunjang Kualitas Layanan Pemustaka Selama Masa Pandemi Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman”. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel ketersediaan koleksi dan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) terhadap Kualitas Pelayanan Pemustaka di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Mulawarman Samarinda baik secara parsial maupun simulta (Syaifuddin & Mustang, 2020).

5. Penelitian Yanis Mawati dan Bakhtaruddin Tahun 2013. Penelitian ini berjudul “Pemanfaatan *Online Public Access Catalog* (OPAC) untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang”. Hasil penelitian menunjukkan pertama, pemanfaatan perpustakaan OPAC di Universitas Negeri Padang belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh pengguna secara efektif dan efisien. Kedua, kendala yang dihadapi dalam penggunaan OPAC di Universitas Negeri Padang adalah kurangnya fasilitas pendukung seperti perangkat lunak komputer, OPAC yang digunakan user tidak *friendly* sehingga sedikit menyulitkan pengguna dalam proses pencarian informasi, dan informasi yang disajikan dalam OPAC bersifat masih belum lengkap (Mawati & Bakhtaruddin, 2013).
6. Penelitian Nirwana Tahun 2020. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Penggunaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bulukumba”. Hasil penelitian menunjukkan penggunaan *Online Public Access Catalogue* (OPAC) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka. Hasil koefisien determinasi menunjukkan besar pengaruh variabel konten dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pemustaka sebesar 0.850 atau 85% (Nirwana, 2020).

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

| No | Nama, Tahun, dan Judul Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|---|--|--|
| 1. | Ainun Nadira (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Aplikasi OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>) di Dinas Perpustakaan | OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>) sebagai variabel bebas | <ul style="list-style-type: none"> • Metode penelitian berbeda • Lokasi penelitian berbeda |

| | | | |
|----|--|---|--|
| | dan Kearsipan Provinsi NTB. | | |
| 2. | Muthia Anggraini Tahun (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan OPAC Menggunakan <i>Technology Acceptance Model Dan End User Computing Satisfaction</i> (Studi Kasus Perpustakaan Soeman HS). | <ul style="list-style-type: none"> • OPAC (<i>Online Public Accses Catalog</i>) sebagai variabel bebas dan Kepuasan pengguna perpustakaan menjadi variabel terikat • Menggunakan pendekatan kuantitatif | <ul style="list-style-type: none"> • Teknik analisis data penelitian • Lokasi penelitian • Teori yang digunakan |
| 3. | Nurmaini Dalimunthe dan Cici Ismiati (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna <i>Online Public Access Catalog</i> (OPAC) dengan | <ul style="list-style-type: none"> • OPAC (<i>Online Public Accses Catalog</i>) sebagai variabel bebas dan Kepuasan pengguna perpustakaan menjadi variabel terikat | <ul style="list-style-type: none"> • Teknik analisis data penelitian • Lokasi penelitian • Teori yang digunakan |

| | | | |
|----|---|---|--|
| | Metode EUCS (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau) | <ul style="list-style-type: none"> Menggunakan pendekatan kuantitatif | |
| 4. | Sjaifuddin dan Mustang. (2020). Pengaruh Ketersediaan Koleksi dan Pemanfaatan OPAC dalam Menunjang Kualitas Layanan Pemustaka Selama Masa Pandemi Di Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman. | <ul style="list-style-type: none"> OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>) sebagai variabel bebas Objek penelitian (Perpustakaan Universitas) | <ul style="list-style-type: none"> Metode penelitian berbeda Lokasi penelitian berbeda Teori yang digunakan berbeda |
| 5. | Yanis Mawati dan Bakhtaruddin (2013). Pemanfaatan <i>Online Public Access Catalog</i> (OPAC) untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan | <ul style="list-style-type: none"> OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>) sebagai variabel bebas Objek penelitian (Perpustakaan Universitas) | <ul style="list-style-type: none"> Metode penelitian berbeda Lokasi penelitian berbeda |

| | | | |
|----|---|--|---|
| | Universitas Negeri Padang. | | |
| 6. | Nirwana (2020). Pengaruh Penggunaan <i>Online Public Access Catalogue</i> (OPAC) Terhadap Kepuasan Pemustaka di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Bulukumba. | <ul style="list-style-type: none"> • OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>) sebagai variabel bebas dan Kepuasan pengguna perpustakaan menjadi variabel terikat • Menggunakan pendekatan kuantitatif | <ul style="list-style-type: none"> • Perbedaan instrumen penelitian • Jenis penelitian berbeda • Lokasi penelitian berbeda |

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama meneliti terkait *Online Public Access Catalog* (OPAC) dan Kepuasan Pengguna Perpustakaan. Sedangkan perbedaannya yaitu rata-rata terletak pada variabel yang diteliti, metode penelitian, teknik pengambilan sampel, dan lokasi penelitian. Selain itu, teori yang digunakan pada variabel X juga berbeda. Peneliti menggunakan teori Whitten, L.D Bentley, dan K.C Dittman (2004).