MAKTABATUNA
JURNAL KAJIAN KEPUSTAKAWANAN

PERAN INSTRUMEN EUCS *(END USER COMPUTING SATISFACTION)* SEBAGAI *ASSESMENT TOOLS SYSTEM* INFORMASI DARI PERPEKTIF GENDER PENGGUNA PERPUSTAKAAN

Rika Jufriazia Manita[1]
Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Institut Agama Islam Negeri Batusangkar
rikajufriaziamanita@iainbatusangkar.ac.id

Sri Wahyuni[2]
Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Institut Agama Islam Negeri Batusangkar
sriwahyuni@iainbatusangkar.ac.id

ABSTRACT- *This article explains that the existence of libraries in the modern era requires keeping up with the times by combining information services with information technology. This aims to make the library continue to survive and be able to compete with other information institutions. The goal is to improve the quality of information services in the library. In terms of improving library services, user satisfaction aspects are important in measuring the usefulness and success of information systems in libraries. The method used in this paper is literature study, with a descriptive analysis approach. In this paper the author focuses on research studies using the EUCS (End User Computing Satisfaction) model through a gender perspective approach which will be tested using the EUCS variable in full. The variables include content, accuracy, format, timeliness, ease of use, and speed of access. The author concludes that gender will have a beneficial and easy effect on interest in using information systems in libraries. This can be seen from the fact that men are more influenced by the perceived benefits of using the information system in the library, while women are more influenced by convenience.*

Keyword*: EUCS, Gender, User, Library*

ABSTRAK: Atrikel ini menjelaskan tentang keberadaan perpustakaan di era modern sekarang mengharuskan untuk mengikuti perkembangan zaman yakni dengan mengkombinasikan jasa layanan informasi dengan teknologi informasi. Hal ini bertujuan agar perpustakaan terus *survive* dan mampu berdaya saing dengan lembaga informasi lainnya. Tujuannya untuk peningkatan kualitas layanan informasi di perpustakaan. Dalam hal peningkatan layanan perpustakaan, aspek kepuasan pengguna merupakan hal yang penting dalam mengukur kegunaan dan keberhasilan sistem informasi di perpustakan. Metode yang digunakan dalam tulisan ini adalah studi pustaka, dengan pendekatan analisis deskriptif. Dalam tulisan ini penulis memfokuskan kajian penelitian menggunakan model EUCS *(End User Computing Satisfaction)* melalui pendekatan perpsektif gender yang akan diuji menggunakan variabel EUCS secara penuh. Variabel itu adalah yang mencakup isi (*Content*), ketepatan (*Accurancy*), bentuk (*Format*), tepat waktu (*Timeliness*), mudah dalam penggunaan (*Ease of Use*), dan kecepatan akses (*Speed of Access*).

Kata kunci: EUCS, Gender, Pengguna, Perpustakaan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, teknologi informasi dan komunikasi memegang peranan penting dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Perkembangan teknologi informasi semakin berkembang pesat, ditandai dengan penemuan-penemuan baru dibidang teknologi informasi semakin berdampak luas dalam kehidupan manusia. Sebagaimana yang kita rasakan sekarang perkembangan TI merambah ke segala sektor pekerjaan, hal ini juga berimplikasi dalam bidang perpustakaan.[1]

Pada masa kompetisi saat ini keberadaan perpustakaan sebagai sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang jasa layanan informasi begitu mengikuti arus oleh pesatnya perkembangan lembaga jasa layanan informasi lain yang menggunakan teknologi informasi. Hal ini menuntut lembaga perpustakaan agar dapat terus bertahan atau *survive* dan mampu bersaing sebagai lembaga yang bergerak di bidang jasa layanan. Pemilihan sistem informasi perpustakaan menjadi sebuah pertimbangan bagi perpustakaan dalam menghadapi globalisasi informasi dan perkembangan teknologi informasi. Oleh sebab itu, untuk memiliki daya saing yang tinggi, maka diperlukan peningkatan kualitas layanan informasi di perpustakaan.

Berkaitan degnan hal tersebut, sebagai pengelola perpustakaan harus mampu menentukan sistem informasi yang ramah bagi pemustaka dan sesuai perkembangan zaman. diinginkan dengan baik dan mampu diterima penggunanya. Pengelola perpustakaan seharusnya tidak lagi berorientasi pada pengolahan bahan pustaka saja tetapi memaksimal kegiatan di bidang lainnya, salah satunya berorientasi pada penggunanya *(User Oriented)*. Penggunaan sistem informasi merupakan salah satu bentuk pengembangan perpustakaan dan perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem informasi. tersebut Evaluasi menjadi penting agar pengguna sistem informasi yakin bahwa sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan individu dan perpustakaan dalam meningkatkan kinerjanya. Evaluasi studi penggunaan terhadap sistem informasi ini juga penting agar dapat diketahui bagaimana sebenarnya penerimaan pengguna terhadap keberadaan sistem informasi yang digunakan di perpustakaan dan menjadi output bagi perpustakaan untuk memperbaiki sistem tersebut.

Pemanfaatan teknologi informasi akan berhasil jika didukung dengan keahlian pengguna perpustakaan. Seperti yang dikemukakan oleh Nelson (1990), bahwa diterimanya teknologi komputer tergantung pada karakteristik teknologi komputer dan tingkat *skill* atau *expertise* dari individu pemakai komputer. Terborg (1981) dalam Indriantoro, mengatakan adanya perbedaan karakteristik pemakai individual, misal: faktor sikap (kecemasan), demografi, dan cara berfikir, dapat menyebabkan perbedaan perilaku kerja dan pencapaian kinerja individual.[2]

Menurut Ives, Olson, Baraudi (1983) dalam Peter Seddon dan Siew Kee Yip (2002) *user information satisfaction as a perceptual or subjective measure of system success that provide a meaningful' surrogate' for the critical but unmeasurable result of an information system, namely change in organizational effectiveness*. Berdasarkan klasifikasi pengukurannya dibagi menjadi tiga komponen utama yaitu: Perilaku pengguna terhadap teknologi informasi, Kepuasan pengguna berdasarkan kualitas

[1]Hotman Panjaitan, "Pengaruh Sistem Teknologi Informasi *(IT System)*Terhadap Kualitas Layanan Dan Respons Konsumen Perguruan Tinggi Swasta", dalam Jurnal Ventura, Vol. 10, No. 1, April 2007, hlm 22.

[2]Nur Indriantoro,*The Effect of Participative Budgeting on Job Performance and JobSatisfaction with Locus of Control and Cultural Dimension as Moderating Variable*. Dissertation, (University of Kentucky, 2002), hlm. 50.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

informasi, dan Persepsi efektifitas dari sistem informasi manajemen.[3]

Menurut Igbaria (1995), mengemukakan bahwa banyak faktor yang memiliki berpengaruh terhadap pemanfaatan TI, aspek sikap pegguna merupakan faktor penting yang memberi kontribusi terhadap penerimaan TI, dikarenakan setiap individu akan bersikap positif terhadap kehadiran teknologi komputer, jika mereka merasakan manfaat TI untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas. Manfaat yang dirasakan oleh pemakai computer disebabkan oleh kemampuan setiap individu mengoperasikan komputer *(skills*) dan karena adanya dukungan (*support*) organisasional.

Di samping itu, beberapa penelitian tentang gender, menjadi temuan, dimana hasil menunjukkan adanya pengaruh jenis kelamin terhadap teknologi informasi. Sebagaimana temuan Rifadan Gudono (1999) mengemukakan bahwa jenis kelamin berhubungan negatif dengan keahlian *End UserComputing* (EUC). Karyawan pria memiliki keahlian dalam EUC yang lebih tinggi dibandingkan karyawan wanita. Hal ini disebabkan karakteristik personaliti yang berbeda antara pria dan wanita.[4]

Ada banyak model yang dikembangkan oleh para peneliti untuk mengukur penerimaan sistem informasi oleh pengguna, Salah satu instrument ukur yang sering digunakan oleh penulis sebagai dasar pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi computer adalah EUCS *(end user computing satisfaction)* dari Doll dan Torkzades (1988). Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon (2005), mengembangkan alat ukur kepuasan pengguna berdasarkan *end user computing satisfaction* (EUCS) yang meliputi lima komponen yaitu isi *(content)*, akurasi *(accuracy)*, bentuk *(format)*, kemudahan penggunaan *(ease of use)*, dan ketepatan waktu *(timeliness)*.[5]

Chin dan Lee (2000) menyebutkan bahwa interaksi manusia, kecepatan operasi secara keseluruhan juga merupakan faktor lain untuk kepuasan *end user*. Kecepatan dengan respon sistem informasi telah menjadi faktor penting yang mempengaruhi kegunaan dan tanggapan emosional di antara pengguna. Adanya beberapa faktor yang tidak terdapat dalam instrumen EUCS, seperti faktor kecepatan akses (*Speed of Access*).[6] Dari uraian di atas, maka penulis menambahkan faktor kecepatan akses dalam tulisan ini.

Sebagaimana dikemukan pada bagian awal tadi, yang menjadi dasar kajian tulisan ini, penulis ingin mengetahui gambaran mengenai pengaruh gender pada pengguna perpustakaan terhadap kepuasan penggunaan sistem informasi perpustakaan dengan cara melakukan penilaian terhadap sistem informasi di perpustakaan, menggunakan instrumen EUCS yang mencakup isi (*Content*), ketepatan (*Accurancy*), bentuk (*Format*), tepat waktu (*Timeliness*), mudah dalam penggunaan (*Ease Of Use*), dan kecepatan akses (*speed of Access*).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas. maka permasalahan yang hendak dikaji adalah bagaimana peran instrumen EUCS *(End*

[3]Seddon, Peter, dan Siew-Kee Yip, 2002. "An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software" Dalam *Journal Information System*, Vol. 3 No. 2, hlm: 14.

[4]Rifa, D dan Gudono, 1999. "Pengaruh Faktor Demografi dan Personality Terhadap Keahlian DalamEnd- User Computing, *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia***,** Vol. 2, No. 1, Januari 1999, hlm.16.

[5]Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon. 2005. *"Faktor-Faktor yang Berpengaruh Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Web"*, dalam *Jurnal Ventura*. Vol. 8, No. 1, April 2005, hlm 33.

[6]Winda Ayu, *Hubungan Faktor-faktor EUCS Dengan TingkatKepuasan Pengguna E-Commerce*. Skripsi, (Surabaya, STIE Perbanas Surabaya, 2006), hlm. 14.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

User Computing Satisfaction) sebagai alat pengukuran dari perpektif gender pengguna perpustakaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Instrumen Pengukur Kepuasan Pengguna

Berikut akan dijelaskan mengenai instrumen yang dapat digunakan penulis sebagai pengukur kepuasan informasi di perpustakaan, yaitu:

1. Instrumen EUCS *(End User Computing Satisfaction)*

End User Computing Satisfaction (EUCS) adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna dari suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi EUCS dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon (2005), mengembangkan alat ukur kepuasan pengguna berdasarkan *end user computing satisfaction* (EUCS) yang meliputi lima komponen yaitu isi *(content)*, akurasi *(accuracy)*, bentuk *(format)*, kemudahan penggunaan *(ease of use)*, dan ketepatan waktu *(timeliness)*.[7] Semenjak dikembangkannya instrumen EUCS, ada perubahan signifikan yang terjadi dalam perkembangan teknologi informasi khususnya perkembangan yang meliputi internet. Seiring pertumbuhan PC dan komputer server, kegunaan sistem informasi meningkat secara cepat dimana pengguna berinteraksi secara langsung dengan sistem informasi untuk mencari informasi dan menjalankan fungsi. Sehingga fokus terhadap kepuasan pengguna diperluas dengan adanya hubungan antar muka *(interface)* antara manusia dengan komputer. Doll dan Torkzadeh yang mengembangkan dua belas item instrumen EUCS mengadakan penelitian yang dilakukan pada 618 responden, penelitian ini dilakukan terhadap empat puluh empat perusahaan yang dipilih tidak secara acak, dari data-data yang terkumpul dilakukan analisis faktor dan terdapat lima komponen utama yaitu:

a) Isi *(content)*,
b) Akurasi *(accuracy)*,
c) Bentuk *(format)*,
d) Kemudahan penggunaan *(ease of use)*, dan
e) Ketepatan waktu *(timeliness)*.

Kelima komponen utama dalam instrumen EUCS Doll dan Torkzadeh (1988) dalam Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon (2005) dapat dijelaskan sebagai berikut: [8]

1. Isi *(content)*. Informasi apa saja yang tersedia dari sebuah sistem tersebut.
2. Akurasi *(accuracy)*. Informasi harus bebas dari kesalahan (James A. Hall, 2001) dalam arti, tingkat kesalahan harus dapat diidentifikasi apakah informasi tersebut terbebas dari kesalahan atau mengandung unsur kesalahan. [9]
3. Bentuk *(format)*. Bentuk yang jelas dari suatu informasi yang harus ditentukan (tabel, keterangan, grafik) contoh jumlah data yang sangat besar dapat dengan mudah dipahami dan diinterpretasikan dengan mengubahnya dalam bentuk grafik. Bentuk dari media itu sendiri seperti tata letak dan juga sistem navigasi.
4. Mudah digunakan *(ease of use)*. Bila dilihat dari tujuan sistem akuntansi informasi maka sistem tersebut harus mudah digunakan *(user friendly)*.

[7]NurmalaAhmardan Yuda Paramon. 2005. "Faktor-Faktor yang Berpengaruh Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Web", dalam *Jurnal Ventura*. Vol. 8, No. 1, April 2005. Hlm. 21.

[8]Ibid., hlm. 22.

[9]James A. Hall, *Accounting Information System*. Terjemahan, (Bandung: Salemba Empat, 2002), hlm. 16.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

5. Ketepatan waktu *(timeliness)*. Usia dari suatu informasi adalah faktor penting dalam menentukan informasi tersebut berguna atau tidak. Usia informasi harus tidak lebih dari periode dimana tindakan akan diambil (James A. Hall, 2001).[10]

Chin dan Lee (2000) menyebutkan dalam literatur komputer interaksi manusia, kecepatan operasi secara keseluruhan juga merupakan faktor lain untuk kepuasan *end user*. Kecepatan dengan respon sistem informasi telah menjadi faktor penting yang mempengaruhi kegunaan dan tanggapan emosional di antara pengguna. Adanya beberapa faktor yang tidak terdapat dalam instrumen EUCS, seperti faktor kecepatan akses (*Speed of Access*).

Dari uraian diatas, penulis menyimpulkan poin-poin tersebut yakni sebagai berikut:

1. Dimensi Isi *(Content)*
   Dimensi isi mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi (*content*) dari suatu sistem. Isi dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Dimensi *Content* juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semakin lengkap modul dan informatif sistem, maka tingkat kepuasan dari pengguna akan semakin tinggi.
2. Dimensi Akurat *(Accuracy)*
   Dimensi akurat mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima *input* kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan *output* yang salah ketika mengolah *input* dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi *error* atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. Dimensi Bentuk *(Format)*
   Dimensi bentuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari antarmuka sistem, bentukdari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antarmuka dari sistem itu menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna.
4. Dimensi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)
   Dimensi kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) mengukur kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user friendly* dalam menggunakan sistem seperti proses memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. Dimensi Ketepatan Waktu(*Timeliness*)
   Dimensi ketepatan waktu (*Timeliness*)mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan sebagai sistem *real-time,* berarti setiap permintaan atau *input* yang dilakukan oleh pengguna akan langsung diproses dan *output* akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.
6. Dimensi kecepatan akses (*Speed of Access*).
   Dimensi kecepatan akses (*Speed of Access*)mengukur kepuasan pengguna dari sisiKecepatan dengan respon sistem informasi telah menjadi faktor penting yang mempengaruhi kegunaan dan tanggapan emosional di antara pengguna.

Dalam terminologi sistem informasi *end user computing* bisa disebut pengguna akhir, fungsi organisasional di

[10]Ibid.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

luar sistem informasi yang membutuhkan pengolahan data komputer (Bodnar dan Hoopwood, 1995) atau pihak yang terlibat dalam pengembangan, penggunaan dan pengendalian sistem informasi berbasis komputer. Steinbar dan Romney (2003) mengatakan *end user computing* adalah orang yang menggunakan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka daripada sekedar mengandalkan para ahli sistem informasi.[11] Perkembangan pengguna komputer akhir terus meningkat dan trend ini masih akan terus berlanjut sampai akhir dekade ini. Salah satu alasan mengapa pemakai komputer akhir mengalami peningkatan secara signifikan karena memberikan beberapa keuntungan antara lain:

1) Ciptaan pemakai, pengendalian dan implementasi: Pustakawan dan pengelola perpustakaan, bukanlah orang yang mengendalikan dan mengatur proses pada departemen sistem informasi. Mereka hanya memutuskan informasi penting apa saja yang dibutuhkan dan sistem apa yang sebaiknya dikembangkan. Rasa kepemilikan datang dari penggunaakhir yang pada akhirnya akan menolong pengguna untuk pengembangan sistem.
2) Sistem yang memenuhi kebutuhan pengguna: Pada saat pengguna akhir mengembangkan sistem sendiri, sistem tersebut harus memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna juga dapat menemukan kekurangan pada sistem dimana orang lain tidak dapat menangkapnya. Programer analisis pengguna tidak bisa dipisahkan dalam pengembangan programperpustakan tradisional.
3) Ketepatan waktu: Sebagian penundaan yang panjang tidak bisa dipisahkan dan dihindari didalam proses pengembangan sistem tradisional perpustakaan: seperti biaya, waktu yang dihabiskan, analisis untung rugi, perincian persyaratan, birokrasi, dan keterlambatan.
4) Pembebasan sumber daya sistem. Semakin banyak kebutuhan informasi yang harus dipenuhi, semakin banyak pula aktivitas dan perbaikan yang harus dilakukan oleh departemen sistem informasi. Hal ini mampu mengurangi pekerjaan yang tertunda baik yang terlihat atau tidak terlihat didalam pengembangan sistem.
5) Keragaman dan kemudahan penggunaan: Kebanyakan perangkat lunak *(software)* pengguna akhir komputer mudah dipahami dan digunakan. Pengguna dapat mengganti informasi apa saja.yang diolah atau memodifikasi aplikasi mereka pada saat kebutuhan berubah.

2. Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Menurut Ives, Olson, Baroudi (1983) dalam Peter Seddon dan Siew Kee Yip (2002) *user information satisfaction as a perceptual or subjective measure of system success that provide a meaningful, surrogate for the critical but unmeasurable result of an information system, namely change in organizational effectiveness*.[12] Berdasarkan klasifikasi pengukurannya dibagi menjadi tiga komponen utama yaitu perilaku pengguna terhadap teknologi informasi, kepuasan pengguna berdasarkan kualitas informasi, dan persepsi efektivitas dari sistem informasi manajemen. Kepuasan pengguna merupakan hal yang penting dalam mengukur kegunaan suatu sistem dan keberhasilan sistem didalam penelitian sistem informasi, hal ini dikarenakan: [13]

- Kepuasan pengguna memiliki validitas tinggi karena tidak bisa disangkal suatu

[11]Romney, M.B, dan Steinbart, *Accounting Information System*. Nineth Edition, (New Jeresy: Prentice Hall, 2003),hlm. 665.

[12]Seddon, Peter, dan Siew-Kee Yip, 2002. "An Empirical..., hlm. 22.

[13]Ibid.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

sistem akan berhasil bila pengguna menyukai sistem tersebut.

- Perkembangan alat ukur yang lebih handal.
- Pengukuran yang lain memiliki konseptual yang lemah atau secara empiris sulit diperoleh.

Kepuasan pengguna perpustakaan yang tinggi terhadap sebuah sistem akan mendorong perilaku yang positif terhadap kegunaan sistem tersebut dan pada gilirannya akan meningkatkan kegunaan sesungguhnya dari sistem secara bersamaan.[14] Sebagai pengguna meningkatnya kegunaan sebuah sistem dan terealisasinya tujuan dianggap keberhasilan dari sebuah sistem. Oleh karena itu kepuasan pengguna merupakan faktor kritis dalam pengembangan kegunaan sistem dan keberhasilan sebuah sistem. Chin dan Lee (2000) mendefinisikan kepuasan pengguna akhir dengan sistem informasi sebagai evaluasi kecenderungan secara menyeluruh terhadap pengalaman pengguna akhir pada saat menggunakan sistem informasi tersebut.

Pengguna perpustakaan berbeda-beda karakteristiknya, sehingga kebutuhan informasi yang dibutuhkan mereka juga pun berbeda. Hal ini dikarenakan setiap kelompok memiliki karakterisitik perilaku yang berbeda-beda. Contoh: kelompok usia 10-25 tahun merupakan kelompok usia yang sanat paham dengan teknologi informasi, sehingga peralatan komunikasi merupaka kebutuhan mereka. Mereka membutuhkan informasi diperoleh secara cepat dan instan. Kelompok pengguna ini mengandalkan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan mereka, termasuk pula dalam memenuhi kebutuhan infomasi. Dengan demikan, tampaknya sebuah keharusan perpustakaan online berbasis web. Kelompok ini saat di perpustakaan selalu mengakses *WIFI* untuk kebutuhan informasi mereka. [15]

3. Aspek Perilaku Dalam Perkembangan Teknologi Informasi

Seperti yang diungkapkan oleh Nelson (1990) bahwa diterimanya teknologi komputer tergantung pada karakteristik teknologi komputer dan tingkat *ekspertise* atau *skill pemakai* komputer. Oleh karena itu, tercapainya keberhasilan penggunaan teknologi di dukungan kemampuan pemakai komputer secara individual.[16]

Menurut Igbaria(1995), Faktor penting yang memberi kontribusi terhadap akseptasi TI adalah aspek sikap pemakai.[17] Setiap individu akan bersikap positif terhadap kehadiran teknologi komputer, jika merasakan manfaat (*perceive usefulness*) teknologi komputer untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas. Manfaat yang dirasakan oleh pemakai komputer disebabkan oleh kemampuan setiap individu mengoperasikan komputer (*skills of operation*).

Salah satu aspek perilaku penggunaan komputer yaitu kecemasan banyak mempengaruhi *performance* individu dalam bertindak dan berperilaku. Arndt et.al (1985) dalam Rifadan Gudono (1999) mengungkapkan hubungan antara sikap dengan penggunaan komputer, dimana subjek yang memiliki sikap positif terhadap komputer lebih banyak menggunakan komputer daripada subjek

[14]Parikh, M.A, dan Fazlollahi, Bijan., 2002. "Analyzing User Satisfaction with Decisional Guidance". *Decision Sciences Institute Annual Meeting Proceding*, hlm. 128.

[15]Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Ombak, Yogyakarta, 2014), hlm. 11.

[16]R.R. Nelson, 1990, "Individual Adjustment to Information Driven Technologies: A Critical Review", dalam *Journal MIS Quarterly***,** Vol. 9 No. 1, 1999, March, hlm. 25.

[17]Igbaria, Magid, 1995, "An Examination of the Factors Contributing to Microcomputer TechnologyAcceptance", dalam *Journal of Accounting, Management & Information Technology***,** Vol. IV/No. 4, hlm. 14.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

yang bersifat pesimis. Sikap negatif terhadap komputer akan berdampak negatif bagi perkembangan TI karena sumber daya penggunanya akan menolak perkembangan TI sehingga berakibat negatif bagi suatu organisasi.[18]

Sikap negatif terhadap komputer akan berdampak pada kehadiran teknologi baru, sebagaimana dikemukan oleh Tood dan Benbasat (1992), dia menyatakan bahawa kegelisahan dan ketakutan seseorang terhadap kehadiran teknologi baru umumnya akan mendorong sikap negatif dalam penggunaan TI. kesuksesan penggunaan teknologi informasi sangat tergantung pada teknologi itu sendiri dan tingkat keahlian individu atau perilaku yang mempengaruhi pengadopsian teknologi informasi. Keterlibatan pemakai (*user involvement*) menjadi masalah yang cukup besar bagi perkembanganTI.[19]

Dari pendapat yang dikemukakan pakar di atas dapat disimpulkan bahwa penerimaan terhadap teknologi komputer tergantung pada karakteristik teknologi komputer dan tingkat *ekspertise* atau *skill pemakai* komputer. Oleh karena itu, tercapainya keberhasilan dalam penggunaan sistem informasi di perpustakaan tergantung dari pengguna secara individual. Adapun faktor penting lain yang memberi kontribusi terhadap akseptasi TI adalah aspek sikap pengguna. Setiap individu akan bersikap positif terhadap kehadiran teknologi komputer, jika merasakan manfaat (*perceive usefulness*) teknologi komputer untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas. Manfaat yang dirasakan oleh pemakai komputer disebabkan oleh kemampuan setiapindividu mengoperasikan komputer (*skills of operation*).

[18]Rifa, D dan Gudono, 1999, "Pengaruh Faktor..., hlm 34.

[19]Todd, Peter dan Izak,Benbasat, 1992, "The Use of Information in Decision Making: An ExperimentalInvestigation of the Impact of Computer-Based decision Aids", dalam *Journal MIS Quarterly***,** September 1992, hlm 15.

4. Peran Gender dalam Teknologi Informasi

Menurut Berninghausen dan Kerstan (1992), dalam Zulakiha (2002), istilah gender dapat diartikan sebagai perbedaan peran antara laki-laki dan wanita yang tidak hanya mengacu pada perbedaan biologisnya/ seksualnya, tetapi juga mencakup nilai-nilai sosial budaya. Nilai-nilai sosial budaya ini mempengaruhi pertimbangan nilai individu anggota masyarakat dalam menentukan peranan laki-laki dan wanita dalam setiap kegiatan di masyarakat.[20]

Mosse dalam Wijaya (2005) mendefinisikan gender sebagai seperangkat peran yang dimainkan untuk menunjukkan kepada orang lain bahwa seseorang tersebut feminim atau maskulin. Penampilan, sikap, kepribadian, tanggung jawab keluarga adalah perilaku yang akan membentuk peran gender.[21]Sedangkan disisi lain Laksmi dan Indriantoro (2000),peran gender ini akan berubah seiring waktu dan berbeda antara satu kultur dengan kultur yang lainnya. Peran ini juga dipengaruhi oleh kelas sosial, usia, dan latar belakang etnis.[22] Perbedaan gender di antara pria dan wanita dibentuk oleh suatu proses yang sangat panjang. Pembentukan perbedaan tersebut dapat disebabkan oleh beberapa hal misalnya, melalui sosialisasi,budaya yang berlaku, serta kebiasaan-kebiasaan yang ada (Perbedaangender ini sebenarnya tidak menjadi masalah, sepanjang tidak melahirkan ketidakadilan gender.

[20]Zulaikha, 2000, "Pengaruh Kesadaran Gender Wanita Pedesaan dan Pengaruhnya pada PartisipasiMereka pada Koperasi", dalam *Jurnal Penelitian Universitas Diponegoro***,** September 2000, hlm. 28.

[21]Wijaya T. dan Johan, Maret 2005, Pengaruh *Computer Anxiety* Terhadap Keahlian PenggunaanKomputer, dalam *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh***,** Vol. 6, No. 1, hlm. 20.

[22]Laksmi dan Indriantoro, 2000, "Pengaruh *Computer Anxiety* Terhadap Keahlian Dosen Dalam PenggunaanKomputer", dalam Jurnal *JAAI***,** Volume 4, Desember 2000, hlm. 15.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Dalam kenyataannya, kita melihat dalam kehidupan masyarakat perbedaan gender telah menyebabkan berbagai ketidak adilan baik bagi pria maupun wanita. Ketidak adilan gender tersebut dapat berwujud dalam berbagai bentuk ketidak adilan, misalnya marginalisasi, proses pemiskinan ekonomi, sub ordinasi pengambilan keputusan, stereotyping dan diskriminasi, pelabelan negatif, kekerasan, bekerja untuk waktu yang lebih lama dan wanita memikul peran ganda. Peran ganda tersebut terdiri dari peran publik (berkarir di luar rumah tangga) dan peran domestik (sebagai ibu rumah tangga). Peran ganda wanita secara logika akan berpengaruh pada pengembangan kariernya, karena jika wanita terlalu sibuk atau ada masalah dengan peran domestik, maka akan berpengaruh terhadap peran publiknya, yang akhirnya akan mempengaruhi kinerjanya. Dengan demikian wanita kurang siap dan lebih cemas dalammenghadapi tuntutan perubahan di lingkungan kerja, seperti perubahan TI (penggunaan komputer).Sedangkan pria kurang dituntut berperan domestik, khususnya di dalam masyarakat paternalistik,sehingga pria cenderung lebih siap dan tidak cemas dalam menghadapi tuntutan perubahan dilingkungan kerja, seperti perubahan TI (penggunaan komputer).

Meningkatnya jumlah wanita yang memasuki dunia kerja dalam beberapa tahun terakhirmempengaruhi manajemen dalam pengelolaan diversitas yang berkaitan dengan gender, apalagisemakin banyaknya wanita masuk dalam bisnis dan menempati posisi-posisi penting dalam perusahaansebagai para pembuat keputusan. Pada sebagian besar organisasi ternyata perbedaan gender masihmempengaruhi kesempatan *(opportunity)* dan kekuasaan *(power)* dalam suatu organisasi.

Menurut Rustiana (2004), pendekatan sosialisasi gender (*gender sosialization approach*)menyatakan bahwa pria dan wanita membawa perbedaan nilai dan perlakuan dalam pekerjaannya.Betz dan Shepard(1989), mengemukakan Perbedaan ini disebabkan karena pria dan wanita mengembangkan bidang peminatan, keputusan, danpraktik yang berbeda sehubungan dengan pekerjaannya. Pria akan melakukanapa saja untuk mencapai kesuksesan, termasuk untuk bertindak secara kreatif dan inovatif. Sedangkanwanita dalam melakukan tugas-tugasnya lebih mementingkan aspek harmonisasi dengan relasipekerjaannya dan kurang menunjukkan aspek kreatif dan inovatif. Dalam kaitannya dengan keahlianmenggunakan komputer, pria cenderung lebih baik dibanding dengan wanita. Hal ini menunjukkanbahwa pria memiliki peminatan, keputusan, dan praktis yang berbeda khususnya dalam pengembanganteknologi informasi dibanding dengan wanita.[23]

Beberapa temuan di atas menunjukkan bahwa adanya pengaruh jenis kelamin pada sikap terhadap komputer. Dapat dilihat bahwa wanita cenderung lebih cemas dalambekerja karena takut akan penilaian orang lain. Kecenderungan wanita untuk menjadi cemas dengan terbatasnya kemampuan yang dimiliki, disebut dengan istilah *fear of success.* Hal ini menunjukkan bahwa personil pengguna computer pria mempunyai keahlian komputer yang lebih tinggi dari pada wanita dalam pekerjaannya

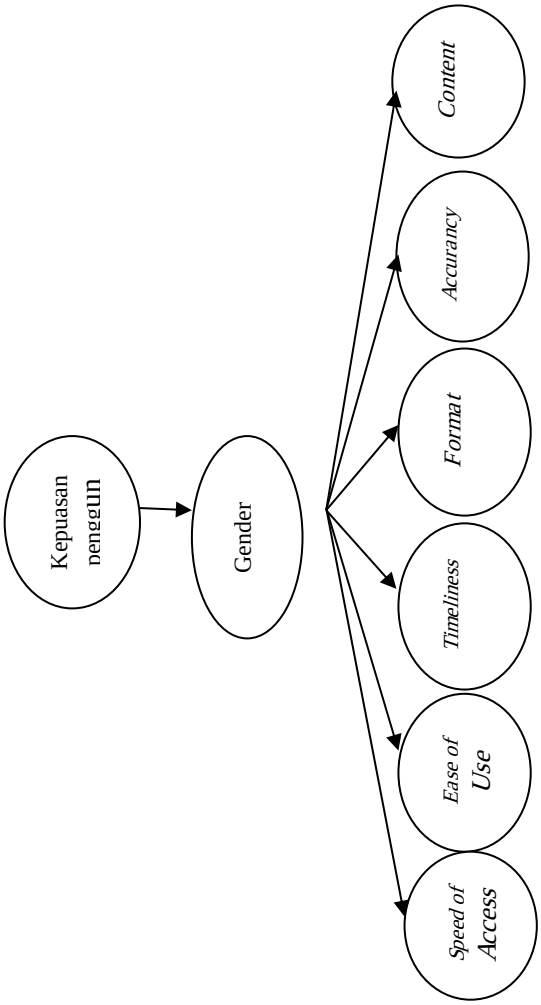
5. Penggunaan Model EUCS melalui Pendekatan Perpsektif Gender

Dalam tulisan ini, penulis menggunakan model EUCS melalui pendekatan perpsektif gender yang akan

[23]Rustiana, 2004, "Computer Self Efficacy (CSE) Mahasiswa Akuntansi Dalam Penggunaan TeknologiInformasi: Tinjauan Perspektif Gender", *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, Vol 17, No. 1, Maret, hlm. 12.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

diuji menggunakan variabel EUCS secara penuh. Variabel itu adalah yang mencakup isi (*Content*), ketepatan (*Accurancy*), bentuk (*Format*), tepat waktu (*Timeliness*), mudah dalam penggunaan (*Ease of Use*), dan kecepatan akses (*Speed of Access*). Adapun gambaran model kerangka konsepnya sebagai berikut:



Gambar 1. Digram Model EUCS Menggunakan Pendekatan Gender

Gambar ini menjelaskan tentang hubungan antara model EUCS dengan variabel eksternal yaitu gender dan dihubungkan dengan variabel internal EUCS. Hubungan didapatkan dari penjabaran masing-masing variabel internal yang diuji. variabel ini akan melihat peran gender terhadap kebiasaan penggunaan sistem informasi di perpustakaan.

Pada penelitian-penelitian sebelumnya dikemukakan bahwa terdapat pengaruh perbedaan wanita dan laki-laki dalam menggunakan teknologi informasi, sehingga penulis berasumsi bahwa di perpustakaan juga terdapat perbedaan antara wanita dan laku-laki dalam menggunakan sistem informasi. Karena dari beberapa penelitian yang telah dikerjakan cenderung berkesimpulan bahwa wanita menggunakan komputer untuk berkomunikasi sedangkan laki-laki menggunakan mencari untuk mencari informasi yang diinginkan. Kesimpulan ini yang akan menjadi dasar penulis untuk melihat adanya perbedaaan kemampuan penggunaan sistem informasi antara wanita dan laki-laki dengan menggunakan model EUCS. Dari kemampuan pengambilan informasi akan mempengaruhi kemudahan penggunaan sistem informasi dan seberapa besar manfaat yang didapatkan dari informasi tersebut.

Demikian penulis menganalisa dari beberapa penelitian yang dikemukakan oleh para peneliti sebelumnya, dimana perbedaan gender penting dipertimbangkan dalam fenomena penggunaan sistem informasi. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti menduga gender akan memiliki pengaruh manfaat dan kemudahan pada minat menggunakan sistem informasi di perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki lebih dipengaruhi persepsi manfaat dalam penggunaan sistem informasi di perpustakaan, sedangkan perempuan lebih dipengaruhi oleh kemudahan.

KESIMPULAN

Keberadaan perpustakaan dalam era kompetisi saat ini sebagai sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang jasa layanan informasi sangat berpengaruh. Pesatnya perkembangan jasa layanan informasi yang menggunakan teknologi informasi menuntut lembaga perpustakaan untuk dapat terus bertahan atau *survive* dan mampu bersaing. Pemilihan sistem informasi perpustakaan menjadi sebuah pertimbangan bagi perpustakaan dalam

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

menghadapi globalisasi informasi dan perkembangan teknologi informasi.

Beberapa temuan menunjukkan adanya pengaruh jenis kelamin terhadap teknologi informasi. Rifa dan Gudono (1999) menemukan bahwa jenis kelamin berhubungan negatif dengan keahlian *End UserComputing* (EUC). Karyawan pria memiliki keahlian dalam EUC yang lebih tinggi dibandingkan karyawan wanita. Hal ini disebabkan karakteristik personaliti yang berbeda antara pria dan wanita.

Ada banyak model yang dikembangkan oleh para peneliti untuk mengukur penerimaan sistem informasi oleh pengguna, Salah satu instrument ukur yang sering digunakan oleh peneliti sebagai dasar pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi computer adalah EUCS *(end user computing satisfaction)* dari Doll dan Torkzades (1988).Variabel itu adalah yang mencakup isi (*Content*), ketepatan (*Accurancy*), bentuk (*Format*), tepat waktu (*Timeliness*), mudah dalam penggunaan (*Ease of Use*), dan penulis menambahkan komponen kecepatan akses (*Speed of Access*). Disini penulis mencoba menggunakan model EUCS melalui pendekatan perpsektif genderyang akan diuji menggunakan variabel EUCS secara penuh.

Pada penelitian-penelitian sebelumnya dikemukakan bahwaterdapat pengaruh perbedaan wanita dan laki-laki dalam menggunakan teknologi informasi, sehingga penulis berasumsi bahwadi perpustakaan juga terdapat perbedaan antara wanita dan laku-laki dalam menggunakan sistem informasi. Karena dari beberapa penelitian yang telah dikerjakan cenderung berkesimpulan bahwa wanita menggunakan komputer untuk berkomunikasi sedangkan laki-laki menggunakan komputer untuk mencari informasi yang diinginkan. Kesimpulan ini yang akan menjadi dasar penulis untuk melihat adanya perbedaaan kemampuan penggunaan sistem informasiantara wanita dan laki-laki dengan menggunakan model EUCS. Dari kemampuan pengambilan informasi akan mempengaruhi kemudahan penggunaan sistem informasidan seberapa besar manfaat yang didapatkan dari informasi tersebut.

Demikian penulis menganalisa dari beberapa penelitian yang dikemukakan oleh para peneliti sebelumnya, dimana perbedaan gender penting dipertimbang-kan dalam fenomena penggunaan sistem informasi. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti menduga gender akan memiliki pengaruh manfaat dan kemudahan pada minat menggunakan sistem informasi di perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa laki-laki lebih dipengaruhi persepsi manfaat dalam penggunaan sistem informasi di perpustakaan, sedangkan perempuan lebih dipengaruhi oleh kemudahan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Ma'in. 2003, "Teknologi Informasi dalam Sistem Jaringan Perpustakaan Perguruan Tinggi", Dalamhttp://www.geocities.com/hotsprings/, diakses tanggal 01 Juni 2015.

Bodnar, George H, dan William S Hoopwood, *Sistem Informasi Akuntansi*. diterjemahkan oleh Jusuf, A.A dan Tambunan, R.M., New Jeresy: Prentice Hall, 1995.

Campeau, Deborah & Hinggis, 1995, Computer Self Efficacy: Development of Measure and InitialTest, dalam *JurnalMIS Quartely,* Vol 19 No. 12.

Fazli Syam BZ. 1999. "Dampak Kompleksitas Teknologi Informasi Bagi Strategi Dan Kelangsungan Bisnis". dalam *Jurnal Akuntansi dan Indonesia (JAAI)*. Volume 3 No. 1.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Hotman Panjaitan, "Pengaruh Sistem Teknologi Informasi *(IT System)* Terhadap Kualitas Layanan Dan Respons Konsumen Perguruan Tinggi Swasta", dalam Jurnal Ventura, Vol. 10, No. 1, April 2007.

Igbaria, Magid, 1995, "An Examination of the Factors Contributing to Microcomputer Technology Acceptance", dalam *Journal of Accounting, Management & Information Technology***,** Vol. IV/No. 4.

Indriantoro, Nur, 2000, "Pengaruh *Computer Anxiety* Terhadap Keahlian Dosen Dalam Penggunaan Komputer",dalam *Jurnal JAAI***,** Volume 4, Desember 2000.

James A. Hall, *Accounting Information System*. Terjemahan. Bandung: Salemba Empat, 2002.

Laksmi dan Indriantoro, 2000, "Pengaruh *Computer Anxiety* Terhadap Keahlian Dosen Dalam Penggunaan Komputer", dalam Jurnal *JAAI***,** Volume 4, Desember 2000.

Nurmala Ahmar dan Yuda Paramon. 2005. *"Faktor-Faktor yang Berpengaruh Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Web"*, dalam *Jurnal Ventura*. Vol. 8, No. 1, April 2005.

Nur Indriantoro, *The Effect of Participative Budgeting on Job Performance and Job Satisfaction with Locus of Control and Cultural Dimension as Moderating Variable.* Dissertation, University of Kentucky, 2002.

Parikh, M.A, dan Fazlollahi, Bijan., 2002. "Analyzing User Satisfaction with Decisional Guidance". *Decision Sciences Institute Annual Meeting Proceding*.

Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan,*Ombak, Yogyakarta, 2014.

R.R. Nelson, 1990, "Individual Adjustment to Information Driven Technologies: A Critical Review", dalam *Journal MIS Quarterly***,** Vol. 9 No. 1, 1999, March 1990.

Romney, M.B, dan Steinbart, *Accounting Information System*. Nineth Edition. New Jeresy: Prentice Hall, 2003.

Rustiana, 2004, "Computer Self Efficacy (CSE) Mahasiswa Akuntansi Dalam Penggunaan TeknologiInformasi: Tinjauan Perspektif Gender", *Jurnal Ekonomi Akuntansi*, Vol 17, No. 1, Maret 2004.

Rifa, D dan Gudono, 1999. "Pengaruh Faktor Demografi dan Personality Terhadap Keahlian DalamEnd- User Computing, *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia***,** Vol. 2, No. 1, Januari 1999.

Seddon, Peter, dan Siew-Kee Yip, 2002. "An Empirical Evaluation of User Information Satisfaction (UIS) Measures for Use with General Ledger Accounting Software" Dalam *Journal Information System*. Vol. 3, No. 2.

Todd, Peter dan Izak,Benbasat, 1992, "The Use of Information in Decision Making: An Experimental Investigation of the Impact of Computer-Based decision Aids", dalam *Journal MIS Quarterly***,** September 1992.

Winda Ayu, *Hubungan Faktor-faktor EUCS Dengan Tingkat Kepuasan Pengguna E-Commerce*. Skripsi. Surabaya, STIE Perbanas Surabaya, 2006.

Wilkinson, Joseph. W dan Marianus Sinaga, *Sistem Informasi dan Akuntansi Edisi Kedua*. Jakarta: Penerbit Erlangga, 1991.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

Wijaya T. dan Johan, 2005, Pengaruh *Computer Anxiety* Terhadap Keahlian Penggunaan Komputer, dalam *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh***,** Vol. 6, No. 1 Maret 2005.

Zulaikha, 2000, "Pengaruh Kesadaran Gender Wanita Pedesaan dan Pengaruhnya pada Partisipasi Mereka pada Koperasi", dalam *Jurnal Penelitian Universitas Diponegoro***,** September 2000.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License