

Sistem Informasi

Analisis Kepuasan Pengguna Website Perpustakaan Menggunakan Metode UTAUT (Studi Kasus: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah)

Meitia Ba'diatul Azomah^{}, Wafiah Murniati*

Program Studi Sistem Informasi, STMIK Lombok, Praya, Indonesia

INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 11 Juni 2025
Revisi Akhir: 05 Juli 2025
Diterbitkan Online: 21 Juli 2025

KATA KUNCI

UTAUT
Kepuasan Pengguna
Website Perpustakaan
Layanan Digital
Lombok Tengah

KORESPONDENSI (*)

Phone: +62 819-0781-7559
E-mail: meitiaa16@gmail.com

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah menggunakan pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT). Model UTAUT dalam penelitian ini mencakup empat konstruk utama, yaitu *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Facilitating Conditions*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Jumlah responden sebanyak 32 orang yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria: pernah menggunakan website perpustakaan dalam tiga bulan terakhir, berusia minimal 17 tahun, memiliki akses internet, dan bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya, dengan hasil menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan valid dan reliabel (nilai Cronbach's Alpha > 0,7). Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap website perpustakaan mencapai 80,07%, yang termasuk dalam kategori "Puas". Konstruk dengan skor tertinggi adalah *Performance Expectancy* (83,44%) dan *Facilitating Conditions* (82,92%), sedangkan skor terendah terdapat pada *Social Influence* (72,97%). Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna merasa website perpustakaan bermanfaat, mudah digunakan, dan didukung oleh fasilitas yang memadai, namun pengaruh sosial terhadap penggunaan masih perlu ditingkatkan. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi pengelola perpustakaan untuk mengembangkan strategi peningkatan layanan berbasis digital yang lebih partisipatif dan terintegrasi.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan dan penyediaan layanan informasi di perpustakaan. Perpustakaan sebagai institusi informasi dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman dengan menyediakan layanan digital, salah satunya melalui website. Website perpustakaan menjadi media utama untuk mendistribusikan informasi dan layanan perpustakaan secara daring yang dapat diakses tanpa batasan waktu dan tempat [1].

Transformasi digital pada layanan perpustakaan merupakan bagian dari upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Namun, keberadaan website saja tidak menjamin efektivitasnya tanpa penerimaan dan penggunaan yang optimal oleh pengguna. Dalam konteks ini, tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital, khususnya website perpustakaan, menjadi indikator penting keberhasilan adopsi teknologi informasi [2].

Untuk mengukur kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap website, salah satu model yang relevan digunakan adalah UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*). Model ini dikembangkan oleh Venkatesh et al. dan telah digunakan secara luas dalam mengevaluasi penerimaan teknologi di berbagai sektor, termasuk perpustakaan digital [3].

UTAUT mencakup empat konstruk utama: *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* yang diyakini memengaruhi niat dan perilaku penggunaan teknologi [4].

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *performance expectancy* dan *effort expectancy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital perpustakaan [5]. *Performance expectancy* merujuk pada sejauh mana pengguna percaya bahwa penggunaan website perpustakaan akan meningkatkan efisiensi mereka dalam mendapatkan informasi. Sementara itu, *effort expectancy* berkaitan dengan kemudahan penggunaan website yang berdampak pada kenyamanan pengguna [6]. Pengaruh sosial dan kondisi pendukung juga berperan dalam memengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan website perpustakaan. *Social influence* mencerminkan tekanan atau dorongan dari lingkungan sekitar, sedangkan *facilitating conditions* mencerminkan ketersediaan infrastruktur dan dukungan teknis yang memadai [7].

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) untuk menganalisis penerimaan dan penggunaan sistem informasi, terutama dalam konteks e-learning, e-government, atau aplikasi mobile. Namun, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara spesifik mengkaji kepuasan pengguna terhadap website perpustakaan daerah dengan pendekatan model UTAUT. Penelitian yang menghubungkan faktor-faktor UTAUT dengan *kepuasan pengguna akhir* pada layanan perpustakaan digital di lingkungan pemerintah daerah, khususnya di daerah seperti Kabupaten Lombok Tengah, masih sangat terbatas. Konteks lokal seperti tingkat literasi digital masyarakat, kualitas infrastruktur teknologi, serta karakteristik layanan publik jarang menjadi fokus utama dalam pengujian model UTAUT. Hal ini menciptakan sebuah celah yang perlu dijawab melalui kajian empiris berbasis model teoritis yang relevan.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan menyusun rekomendasi untuk perbaikan layanan digital perpustakaan. Secara akademik, penelitian ini berkontribusi dalam memperluas penerapan model UTAUT ke dalam konteks layanan publik berbasis digital di tingkat daerah, dengan fokus pada kepuasan pengguna sebagai variabel akhir. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan oleh instansi terkait untuk meningkatkan kualitas layanan digital yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) adalah salah satu model konseptual yang banyak digunakan untuk menilai penerimaan serta perilaku penggunaan teknologi oleh pengguna. UTAUT mengukur sejauh mana *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* mempengaruhi *behavioral intention* serta *use behavior* dalam konteks penggunaan sistem atau aplikasi.

Penelitian Hermawan et al. [8] terhadap aplikasi *Access by KAI* menunjukkan bahwa *performance expectancy* dan *facilitating conditions* memberikan pengaruh signifikan terhadap intensi penggunaan, sedangkan dua variabel lainnya tidak signifikan. Hasil berbeda ditunjukkan oleh Pohan et al. [9] dalam studi tentang layanan *mobile banking BSI*, di mana *effort expectancy* dan *facilitating conditions* justru berperan besar terhadap niat penggunaan.

Oktavianita dan Siregar [10] mengkaji minat generasi milenial dalam menggunakan *mobile banking* dan menyimpulkan bahwa semua konstruk UTAUT berpengaruh secara signifikan, terlebih jika dikombinasikan dengan faktor religiusitas dan persepsi risiko. Penelitian lain oleh Odelia dan Sembiring [11] pada aplikasi *Spotify* menunjukkan bahwa semua konstruk UTAUT berpengaruh terhadap perilaku penggunaan, dengan *performance expectancy* sebagai faktor dominan. Sementara itu, Fahmi et al. [12] menemukan bahwa *user experience* dan variabel UTAUT bersama-sama menyumbang 83,9% terhadap variasi kepuasan pengguna.

Dalam bidang pendidikan, Hidayat et al. [13] meneliti e-learning berbasis video conference dan menemukan bahwa *performance expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* secara signifikan mempengaruhi penggunaan aktual. Demikian pula Andry et al. [14] dalam studi pada platform e-commerce *Shopee*, menyatakan bahwa semua konstruk UTAUT berdampak positif terhadap kepuasan pengguna.

Studi oleh Agustin dan Nuryana [15] mengombinasikan UTAUT dan *model EUCS* untuk menganalisis perbandingan pengguna *TikTok* dan *Snack Video*, menunjukkan bahwa *effort expectancy*, *performance expectancy*, dan *social influence* tetap relevan dalam membentuk intensi perilaku pengguna. Sementara itu, Bayhaqi dan Nuryana [16] dalam penelitian pada aplikasi Bima+ menyebutkan bahwa hanya *social influence* dan *facilitating conditions* yang memenuhi harapan pengguna.

Sebagai tambahan kontekstual, Harits dan Santi [17] menunjukkan penerapan UTAUT pada platform *Google Classroom* selama pandemi COVID-19. Hasil studi tersebut menegaskan bahwa *performance expectancy* dan *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*, sedangkan *social influence* dan *facilitating conditions* tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Hal ini mempertegas bahwa konteks penggunaan berperan penting dalam menentukan relevansi masing-masing konstruk dalam model UTAUT.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan penilaian subjektif dari pengguna berdasarkan pengalaman mereka saat menggunakan sistem informasi, yang menunjukkan seberapa baik sistem tersebut memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mereka. Studi oleh Indriyani, Pandansari, dan Anggraeni [18] mengungkapkan bahwa faktor kualitas sistem, kualitas informasi, serta kemudahan penggunaan berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna pada sistem informasi keuangan akademik di Akademi Maritim Nusantara Cilacap.

Model UTAUT

Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dirancang oleh Venkatesh dan rekan-rekannya pada tahun 2003 sebagai solusi atas keterpisahan berbagai teori yang sebelumnya digunakan untuk menjelaskan adopsi teknologi. Model ini mengintegrasikan empat konstruk inti yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating conditions* yang secara langsung memengaruhi intensi perilaku serta penggunaan aktual teknologi oleh individu. Konstruk *performance expectancy* menggambarkan keyakinan individu bahwa pemanfaatan teknologi dapat membantu mereka meningkatkan kinerja. Faktor ini dianggap sebagai indikator paling kuat dalam memprediksi niat seseorang untuk menggunakan teknologi, baik dalam lingkungan kerja yang bersifat wajib maupun sukarela. *Effort expectancy* merujuk pada persepsi kemudahan dalam penggunaan teknologi; pengaruhnya cenderung besar di awal penggunaan, namun bisa menurun seiring waktu ketika pengguna semakin terbiasa. Sementara itu, *social influence* berkaitan dengan sejauh mana individu merasa terdorong untuk menggunakan teknologi karena pengaruh orang-orang di sekitarnya. Faktor ini lebih dominan dalam situasi penggunaan yang bersifat wajib. Adapun *facilitating conditions* mencerminkan keyakinan bahwa pengguna memiliki dukungan teknis dan organisasi yang memadai untuk menunjang penggunaan sistem, dan berperan penting terutama setelah niat awal terbentuk. Selain keempat konstruk tersebut, model ini juga memperhitungkan pengaruh variabel moderator seperti usia, jenis kelamin, pengalaman, serta tingkat kesukarelaan dalam penggunaan teknologi. Faktor-faktor ini memengaruhi seberapa kuat hubungan antara konstruk utama dan niat penggunaan terbentuk. Secara keseluruhan, UTAUT memiliki daya prediksi yang tinggi dalam menjelaskan perilaku adopsi teknologi, dengan kemampuan menjelaskan hingga 70% variasi dalam intensi penggunaan. Hal ini menjadikan UTAUT sebagai salah satu model yang paling menyeluruh dan efektif dalam studi mengenai penerimaan teknologi [19].

METODOLOGI

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survey yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah. Data dikumpulkan melalui teknik observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan konstruk dalam model UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*).

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu dengan memilih responden berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian. Jumlah responden dalam penelitian ini

sebanyak 32 orang. Adapun kriteria inklusi yang digunakan dalam penentuan sampel antara lain: pernah menggunakan website perpustakaan minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir; berusia minimal 17 tahun; memiliki akses internet dan memahami dasar penggunaan website; serta bersedia mengisi kuesioner secara sukarela dan lengkap.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5, di mana nilai 1 menunjukkan "sangat tidak setuju" dan nilai 5 menunjukkan "sangat setuju". Pernyataan dalam kuesioner disusun berdasarkan empat konstruk dalam model UTAUT, yaitu:

1. *Performance Expectancy*: terdiri dari 4 Item pernyataan.
2. *Effort Expectancy*: terdiri dari 4 Item pernyataan.
3. *Social Influence*: terdiri dari 4 Item pernyataan.
4. *Facilitating Conditions*: terdiri dari 3 Item pernyataan.

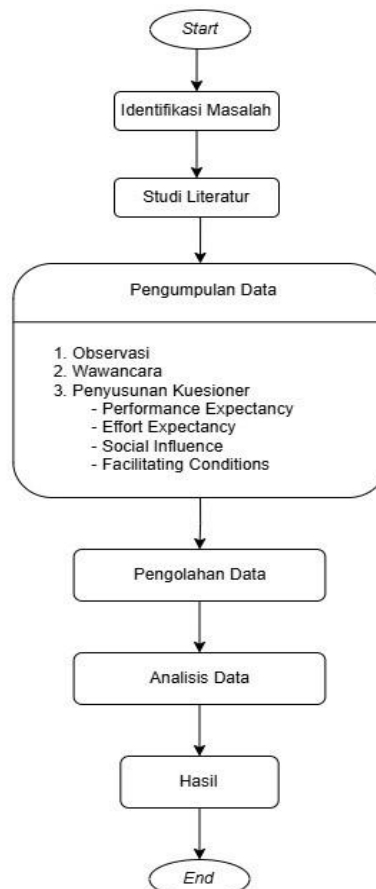
Item-item tersebut disusun berdasarkan kajian pustaka dan telah disesuaikan dengan konteks layanan perpustakaan berbasis website.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dilakukan melalui dua tahap: validitas isi dan validitas konstruk. Validitas isi dilakukan melalui proses review oleh dosen pembimbing dan pakar di bidang sistem informasi perpustakaan. Selanjutnya, uji validitas konstruk dilakukan dengan menggunakan teknik *korelasi Pearson Product Moment*, dengan batas nilai r tabel = 0,349 ($n = 32$, $\alpha = 0,05$). Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item memiliki nilai r hitung $> r$ tabel, sehingga dinyatakan valid. Sementara itu, *reliabilitas* instrumen diuji menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Hasil menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$, yang berarti bahwa seluruh konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang *reliabel*.

Tahapan Penelitian

Secara keseluruhan, proses penelitian ini terdiri atas beberapa tahapan yang disusun secara terstruktur, mulai dari perumusan masalah hingga penyajian hasil penelitian. Alur lengkap dari tahapan-tahapan tersebut dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Identifikasi Masalah

Langkah ini dilakukan untuk menemukan dan merumuskan permasalahan yang terkait dengan penggunaan website perpustakaan. Peneliti berupaya menggali berbagai hambatan, kebutuhan, maupun potensi yang dapat dijadikan fokus kajian. Misalnya, sejauh mana pengguna merasa puas terhadap tampilan dan fitur layanan yang disediakan oleh website tersebut.

Studi Literatur

Pada tahap ini, peneliti menelaah berbagai teori dan hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik yang diangkat. Kajian literatur mencakup teori UTAUT (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*), studi-studi sebelumnya mengenai kepuasan pengguna website, serta metode analisis data kuantitatif, khususnya yang menggunakan skala Likert. Tujuan dari langkah ini adalah untuk membangun dasar teori yang kuat dan merumuskan kerangka berpikir yang mendukung penelitian.

Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan bagian penting dalam proses penelitian, yang dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu:

1. Observasi
Dilakukan dengan mengamati secara langsung interaksi pengguna terhadap website, mencakup fitur yang digunakan, kemudahan akses, dan kendala yang mereka hadapi.
2. Wawancara
Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dari pustakawan atau beberapa pengguna tertentu, guna mengetahui pandangan mereka terhadap fungsi dan kualitas website.

Pengolahan Data

Setelah seluruh data dari kuesioner berhasil dikumpulkan, tahap selanjutnya adalah mengolah data tersebut menggunakan bantuan perhitungan manual maupun aplikasi *spreadsheet*. Proses pengolahan ini mencakup beberapa langkah, antara lain: menjumlahkan skor dari setiap item pernyataan, menentukan nilai skor maksimum yang mungkin dicapai, serta menghitung nilai indeks dalam bentuk persentase untuk mengetahui tingkat kepuasan responden secara kuantitatif.

Masing-masing konstruk dalam model UTAUT dinilai melalui sejumlah pernyataan yang menggunakan skala Likert 5 poin, dari nilai 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga nilai 5 (Sangat Setuju). Skor yang diperoleh dari kuesioner kemudian dihitung secara keseluruhan untuk setiap konstruk dan dikonversi menjadi nilai indeks.

Nilai indeks ini digunakan untuk mengukur sejauh mana kepuasan pengguna terhadap tiap aspek layanan website [20]. Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai indeks tersebut, digunakan kategori klasifikasi tingkat kepuasan sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1 berikut:

| Persentase (%) | Kategori Kepuasan |
|-----------------------|--------------------------|
| 81 – 100 | Sangat Puas |
| 61 – 80 | Puas |
| 41 – 60 | Cukup Puas |
| 21 – 40 | Tidak Puas |
| 0 – 20 | Sangat Tidak Puas |

Dengan demikian, hasil perhitungan nilai indeks nantinya akan diklasifikasikan berdasarkan kategori pada tabel tersebut untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap masing-masing konstruk UTAUT.

Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna terhadap masing-masing konstruk dalam model UTAUT, diperlukan perhitungan nilai indeks yang kemudian diklasifikasikan berdasarkan kategori yang tercantum dalam tabel penilaian. Sebagai bagian dari proses ini, langkah awal yang harus dilakukan adalah menghitung nilai skor maksimal, yang akan menjadi acuan dalam menentukan persentase indeks kepuasan. Nilai skor maksimal ini dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$S_{maks} = R \times P \times L \quad (1)$$

Di mana:

S_{maks} = Skor maksimal

R = Jumlah responden

P = Jumlah pernyataan

L = Skor tertinggi skala Likert

Setelah dilakukan perhitungan skor maksimal pada masing-masing konstruk, tahap selanjutnya adalah mengenali struktur dan jumlah item pernyataan yang digunakan dalam kuesioner. Setiap konstruk dalam model UTAUT diukur menggunakan tiga hingga empat butir pernyataan yang disusun secara spesifik untuk merepresentasikan karakteristik konstruk tersebut. Sebagian besar konstruk memiliki empat pernyataan, sementara ada satu konstruk yang terdiri dari tiga pernyataan. Setiap pernyataan diberi kode tertentu untuk memudahkan proses identifikasi dan pengolahan data lebih lanjut.

Tabel 2 berikut menyajikan rangkuman jumlah dan jenis pernyataan untuk setiap konstruk, termasuk kode-kode yang digunakan dalam instrumen kuesioner:

Tabel 2. Rangkuman Item Pernyataan per Konstruk

| Konstruk | Jumlah Pernyataan | Kode Pernyataan |
|--------------------------------|-------------------|--------------------|
| <i>Performance Expectancy</i> | 4 | PE1, PE2, PE3, PE4 |
| <i>Effort Expectancy</i> | 4 | EE1, EE2, EE3, EE4 |
| <i>Social Influence</i> | 4 | SI1, SI2, SI3, SI4 |
| <i>Facilitating Conditions</i> | 3 | FC1, FC2, FC3 |

Setelah mengetahui susunan dan kode item pernyataan pada setiap konstruk, tahap berikutnya adalah menghitung skor total untuk masing-masing pernyataan berdasarkan jumlah responden pada setiap pilihan skala. Skor total dihitung menggunakan rumus berikut:

$$S_{total} = \sum (n_i \times s_i) \quad (2)$$

Di mana:

S_{total} = Skor total untuk satu pernyataan

n_i = Jumlah responden yang memilih skala ke- i

s_i = Nilai dari skala ke- i

Skor total yang telah diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan skor maksimal guna memperoleh nilai indeks kepuasan dalam bentuk persentase. Rumus perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$I = \frac{S_{total}}{S_{maks}} \times 100\% \quad (3)$$

Di mana:

I = Indeks kepuasan (%)

S_{total} = Total skor aktual

S_{maks} = Skor maksimal yang telah dihitung sebelumnya

Analisis Data

Pada tahap ini, peneliti melakukan penafsiran terhadap hasil pengolahan data yang telah diperoleh sebelumnya. Analisis difokuskan untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap website, dengan mengacu pada nilai indeks yang dihasilkan dari masing-masing konstruk dalam model UTAUT.

Hasil

Pada tahap ini, peneliti menyampaikan temuan utama dari penelitian yang disajikan dalam bentuk data kuantitatif berupa angka dan uraian naratif. Fokus utama ditujukan pada konstruk mana yang menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi dari pengguna, serta aspek-aspek mana yang masih perlu diperbaiki atau ditingkatkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Responden

Penelitian ini melibatkan 32 responden yang merupakan pengguna aktif website Dinas Perpustakaan dan Kearsian Kabupaten Lombok Tengah. Seluruh responden telah memenuhi kriteria yang ditetapkan yaitu berusia minimal 17 tahun, memiliki akses internet, serta pernah menggunakan website perpustakaan. Responden di klasifikasi berdasarkan karakteristik demografis, yaitu jenis kelamin dan usia. Informasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum tentang profil pengguna website perpustakaan, serta memahami kecenderungan penggunaan layanan digital berdasarkan kelompok tertentu. Pemahaman terhadap data demografis ini penting dalam mengevaluasi sejauh mana persepsi dan kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti jenis kelamin dan rentang usia.

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|---------------|--------|----------------|
| Laki-laki | 9 | 28,13% |
| Perempuan | 23 | 71,88% |
| Total | 32 | 100% |

Berdasarkan data pada Tabel 3, dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan, yaitu sebanyak 23 orang atau 71,88%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 9 orang atau 28,13%. Kecenderungan ini menunjukkan bahwa pengguna perempuan lebih dominan dalam pemanfaatan website perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsian Kabupaten Lombok Tengah. Temuan ini juga mengindikasikan bahwa layanan digital perpustakaan telah menjangkau beragam kalangan, meskipun dengan partisipasi yang lebih tinggi dari kelompok perempuan. Meskipun distribusi berdasarkan jenis kelamin tidak sepenuhnya seimbang, data ini tetap memberikan gambaran representatif untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna secara umum.

Selain melihat distribusi berdasarkan jenis kelamin, penelitian ini juga mengelompokkan responden berdasarkan rentang usia. Data ini berfungsi untuk memberikan gambaran mengenai sebaran usia pengguna website perpustakaan, sekaligus mengevaluasi potensi pengaruh usia terhadap persepsi serta tingkat kepuasan mereka terhadap layanan digital yang disediakan.

Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Usia

| Usia | Jumlah Orang | Persentase |
|---------------|--------------|-------------|
| <18 tahun | 7 | 21,88% |
| 18 – 25 tahun | 22 | 68,75% |
| 26 – 35 tahun | 3 | 9,38% |
| >35 tahun | 0 | 0% |
| Total | 32 | 100% |

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa sebagian besar responden berada pada kelompok usia 18–25 tahun, yakni sebanyak 22 orang atau sekitar 68,75% dari total keseluruhan responden. Fakta ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna website perpustakaan berasal dari kalangan usia muda yang umumnya lebih akrab dengan teknologi dan memiliki kemampuan literasi digital yang baik. Temuan ini juga memperkuat asumsi bahwa layanan digital perpustakaan cenderung lebih diminati oleh generasi muda, meskipun pengguna dari rentang usia lainnya juga turut terlibat dalam pemanfaatan layanan ini.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Setelah memaparkan profil responden, tahap berikutnya uji validitas dan realibilitas instrument. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara setiap item pertanyaan dengan skor total konstruksinya. Jumlah responden 32 orang sehingga r tabel pada taraf signifikan 5 % adalah 0,349. Berikut hasil Uji Validitas dan Reliabilitas masing-masing konstruk yang disajikan pada tabel 5 dan 6.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas masing-masing konstruk

| Konstruk | Jumlah Item | Rentang | R Hitung ($\alpha = 0,05$; N=32) | Keterangan |
|--------------------------------|-------------|---------------|------------------------------------|------------|
| <i>Performance Expectancy</i> | 4 | 0,582 – 0,748 | 0,349 | Valid |
| <i>Effort Expectancy</i> | 4 | 0,561 – 0,715 | 0,349 | Valid |
| <i>Social Influence</i> | 4 | 0,523 – 0,693 | 0,349 | Valid |
| <i>Facilitating Conditions</i> | 3 | 0,574 – 0,720 | 0,349 | Valid |

Sedangkan Uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*, dengan interpretasi bahwa nilai Alpha > 0,70 menunjukkan bahwa konstruk tersebut reliabel atau memiliki konsistensi internal yang baik. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua konstruk memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,70, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen bersifat reliabel.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas masing-masing konstruk

| Konstruk | Jumlah Item | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|--------------------------------|-------------|-------------------------|------------|
| <i>Performance Expectancy</i> | 4 | 0,823 | Reliabel |
| <i>Effort Expectancy</i> | 4 | 0,794 | Reliabel |
| <i>Social Influence</i> | 4 | 0,765 | Reliabel |
| <i>Facilitating Conditions</i> | 3 | 0,781 | Reliabel |

Analisa Kepuasan Pengguna

Tahap selanjutnya adalah Analisa kepuasan pengguna. Analisis terhadap variabel kepuasan pengguna dilakukan berdasarkan jawaban responden atas empat pernyataan terkait pengalaman mereka menggunakan website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari "sangat tidak setuju" (1) hingga "sangat setuju" (5).

Langkah awal dalam Analisa adalah menghitung jumlah skor untuk setiap item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Skor total ini memberikan gambaran mengenai tingkat kesetujuan responden terhadap masing-masing indikator yang mewakili setiap konstruk dalam model UTAUT.

Contoh perhitungan

$$\begin{aligned} \text{Skor total untuk PE1} &= (4 \times 3) + (17 \times 4) + (11 \times 5) \\ &= 12 + 68 + 55 \\ &= 135 \end{aligned}$$

Rangkuman skor total dari hasil akumulasi 32 responden ditampilkan dalam tabel 7 berikut:

| Kode Pernyataan | Pernyataan Singkat | Skor Total |
|-----------------|--|------------|
| PE1 | Menyediakan informasi layanan terkini | 135 |
| PE2 | Informasi jam dan layanan disampaikan secara jelas | 133 |
| PE3 | Informasi mudah diakses dan fungsional | 133 |
| PE4 | Website mempersingkat waktu pencarian informasi | 133 |
| EE1 | Website mudah digunakan, termasuk bagi pemula | 130 |
| EE2 | Menu & tampilan mudah dipahami | 130 |
| EE3 | Informasi mudah diakses tanpa hambatan | 127 |
| EE4 | Fitur website mudah dipahami pengguna | 131 |
| SI1 | Mengetahui website dari dosen/pustakawan/teman | 127 |
| SI2 | Website jadi kebiasaan pengguna di sekitar | 105 |

| | | |
|-----|---|-----|
| SI3 | Lingkungan mendukung penggunaan website | 126 |
| SI4 | Sering melihat orang lain menggunakan website | 109 |
| FC1 | Akses perangkat & internet mencukupi | 130 |
| FC2 | Tersedia kontak/panduan penggunaan website | 131 |
| FC3 | Website bisa diakses di semua perangkat | 137 |

Langkah selanjutnya adalah menentukan skor maksimal yang mungkin dicapai. Skor maksimal ini dihitung dengan mengalikan jumlah responden dengan nilai tertinggi dari skala Likert yang digunakan, yaitu 5. Tujuan dari perhitungan skor maksimal ini adalah sebagai dasar pembandingan terhadap skor aktual yang diperoleh dari hasil kuesioner, sehingga dapat dihitung indeks kepuasannya dalam bentuk persentase.

Langkah selanjutnya adalah menentukan index masing-masing konstruk model UTAUT

Contoh perhitungan konstruk PE1

$$\text{Skor total PE1} = 135$$

$$\text{Skor maksimal} = 32 \times 5 = 160$$

$$I = \frac{S_{total}}{S_{maks}} \times 100\%$$

$$= \frac{135}{160} \times 100\%$$

$$= 84,38\%$$

Rangkuman index dari hasil akumulasi 32 responden ditampilkan dalam tabel 8 berikut:

Tabel 8. Nilai Index Seluruh Pernyataan dalam Konstruk UTAUT

| No | Kode | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | % |
|---|------|----|----|----|----|----|-------|
| <i>Performance Expectancy</i> | | | | | | | |
| 1 | PE1 | | | 4 | 17 | 11 | 84,38 |
| 2 | PE2 | | | 5 | 17 | 10 | 83,13 |
| 3 | PE3 | | | 6 | 15 | 11 | 83,13 |
| 4 | PE4 | | | 6 | 15 | 11 | 83,13 |
| <i>Effort Expectancy</i> | | | | | | | |
| 5 | EE1 | | | 6 | 18 | 8 | 81,25 |
| 6 | EE2 | | | 5 | 20 | 7 | 81,25 |
| 7 | EE3 | | | 9 | 15 | 8 | 79,38 |
| 8 | EE4 | | | 3 | 23 | 6 | 81,88 |
| <i>Social Influence</i> | | | | | | | |
| Lanjutan Tabel 8. Nilai Index Seluruh Pernyataan dalam Konstruk UTAUT | | | | | | | |
| No | Kode | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | % |
| 9 | SI1 | | | 8 | 17 | 7 | 79,38 |
| 10 | SI2 | 1 | 4 | 14 | 11 | 2 | 65,63 |
| 11 | SI3 | | 2 | 7 | 12 | 11 | 78,75 |
| 12 | SI4 | 1 | 4 | 12 | 11 | 4 | 68,13 |
| <i>Facilitating Conditions</i> | | | | | | | |
| 13 | FC1 | | | 8 | 14 | 10 | 81,25 |
| 14 | FC2 | | | 6 | 17 | 9 | 81,88 |
| 15 | FC3 | | 1 | 4 | 12 | 15 | 85,63 |

Setelah diperoleh nilai skor total aktual dan skor maksimal dari masing-masing konstruk, tahap selanjutnya adalah menghitung persentase skor untuk tiap konstruk. Perhitungan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna secara proporsional terhadap masing-masing konstruk dalam kerangka model UTAUT. Hasil akhir dari pengolahan ini disajikan dalam Tabel 9 berikut.

Tabel 9. Skor Total dan Persentase per Konstruk

| Konstruk | Persentase (%) | Kategori |
|--------------------------------|----------------|-------------|
| <i>Performance Expectancy</i> | 83,44% | Sangat Puas |
| <i>Effort Expectancy</i> | 80,94% | Puas |
| <i>Social Influence</i> | 72,97% | Puas |
| <i>Facilitating Conditions</i> | 82,92% | Sangat Puas |
| Rata-Rata | 80,07 % | Puas |

Berdasarkan hasil analisis terhadap data kuesioner yang diisi oleh 32 responden, diperoleh tingkat kepuasan pengguna terhadap website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah dengan rata-rata 80,07%, yang berada dalam kategori "Puas".

Performance Expectancy (83,44%) – Sangat Puas

Pengguna merasa website perpustakaan benar-benar membantu mereka dalam mencapai tujuan pencarian informasi atau sumber referensi. Website dianggap mempercepat proses pencarian koleksi dan memberikan manfaat nyata dalam mendukung kegiatan literasi pengguna. Pengelola dapat mempertahankan dan terus meningkatkan nilai guna website, misalnya dengan menambah koleksi digital, menyediakan fitur pencarian yang lebih spesifik, dan menampilkan rekomendasi bacaan populer.

Effort Expectancy (80,94%) – Puas

Pengguna menilai bahwa website mudah digunakan dan tidak memerlukan usaha besar untuk memahami cara kerjanya. Penggunaan menjadi faktor utama dalam keberlanjutan penggunaan layanan digital perpustakaan. Meskipun nilai sudah tinggi, penyempurnaan antarmuka (*user interface*) tetap diperlukan, seperti desain yang lebih responsif, aksesibilitas yang baik di perangkat mobile, serta penyediaan panduan singkat/tips penggunaan. Nilai ini berada tepat di ambang batas kategori "Sangat Puas", namun diklasifikasikan ke dalam kategori "Puas" karena berdasarkan pedoman kategori yang digunakan, angka $\geq 81\%$ baru digolongkan sebagai "Sangat Puas", sedangkan 80,94% berada sedikit di bawah batas tersebut dan tidak dibulatkan.

Social Influence (72,97%) – Puas

Nilai ini merupakan yang terendah di antara konstruk lainnya, meskipun masih dalam kategori puas. Artinya, persepsi pengguna belum sepenuhnya terbentuk oleh pengaruh eksternal seperti teman, keluarga, institusi, atau komunitas literasi. Dalam studi Ramadhani et al. (2021), *social influence* dapat ditingkatkan melalui strategi komunikasi yang intensif dari pengelola perpustakaan, seperti kampanye literasi digital, pelatihan komunitas, atau dukungan dari tokoh masyarakat. Pengelola perlu meningkatkan promosi penggunaan website melalui media sosial, edukasi di sekolah-sekolah, serta kolaborasi dengan guru, pustakawan, atau komunitas baca. Dapat juga dilakukan kampanye testimoni dari pengguna aktif.

Facilitating Conditions (82,92%) – Sangat Puas

Responden merasa memiliki akses dan dukungan teknologi yang memadai untuk menggunakan website, termasuk perangkat, koneksi internet, dan sumber bantuan teknis. Ketersediaan fasilitas dan bantuan teknis mendorong pengguna untuk lebih percaya diri dalam mengakses layanan digital. Pengelola sebaiknya tetap menyediakan saluran bantuan seperti FAQ, panduan online, serta respons cepat terhadap pertanyaan teknis melalui live chat atau email. Menyediakan jaringan internet gratis di perpustakaan juga bisa menjadi strategi pendukung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan pendekatan UTAUT terhadap 32 responden pengguna website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Lombok Tengah, diperoleh rata-rata tingkat kepuasan sebesar 80,07%, yang berada pada kategori "Puas." Secara rinci, konstruk *Performance Expectancy* (83,44%) dan *Facilitating Conditions* (82,92%) berada pada kategori "Sangat Puas," menunjukkan bahwa pengguna menganggap website sangat bermanfaat dan didukung dengan sarana penggunaan yang memadai. *Effort Expectancy* (80,94%) juga termasuk kategori "Puas," menandakan bahwa website dinilai cukup mudah digunakan. Sementara itu, *Social Influence* (72,97%) memiliki skor

paling rendah meskipun masih dalam kategori “Puas,” yang menunjukkan perlunya penguatan promosi dan pengaruh sosial terhadap pemanfaatan website perpustakaan. Temuan ini mendukung hasil studi-studi UTAUT sebelumnya dan menegaskan pentingnya penguatan persepsi kegunaan, kemudahan akses, serta dukungan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan dan keberlanjutan penggunaan layanan digital perpustakaan.

Saran

Untuk mengembangkan kajian ke depan, peneliti selanjutnya disarankan:

1. Melakukan penelitian dengan jumlah sampel lebih besar dan cakupan wilayah yang lebih luas, misalnya melibatkan beberapa perpustakaan daerah.
2. Menggunakan pendekatan kualitatif atau *mixed methods* guna menggali lebih dalam motivasi, hambatan, dan harapan pengguna terhadap layanan digital perpustakaan.
3. Menambahkan variabel eksternal seperti kepuasan layanan teknis, faktor demografis, atau minat baca, untuk memahami kepuasan secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Pujiastuti and T. T. Prabowo, “Evaluasi Kepuasan Pemustaka Terhadap Website Perpustakaan Di Masa Post Pandemi,” *UNILIB J. Perpust.*, vol. 15, no. 1, pp. 29–38, 2024, doi: 10.20885/unilib.vol15.iss1.art3.
- [2] Masriyatun and Farmawati Rustania, “Factors Affecting the User Satisfaction of Online Catalog Information Systems (UNSLA),” *EDULIB J. Libr. Inf. Sci.*, vol. 14, no. 1, pp. 26–34, 2024, [Online]. Available: <https://ejournal.upi.edu/index.php/edulib/article/view/71178/pdf>
- [3] I. Ali and N. F. Warraich, “Use and acceptance of technology with academic and digital libraries context: A meta-analysis of UTAUT model and future direction,” *J. Librariansh. Inf. Sci.*, no. July, 2023, doi: 10.1177/09610006231179716.
- [4] N. Qodariah, G. Wijaya, and L. S. Kurniawati, “Kepuasan Pengguna E-Study Menggunakan Metode UTAUT di Universitas Muhammadiyah Jember,” vol. 11, no. 2, pp. 120–131, 2024.
- [5] B. F. Hutabarat, “Analisis Penerimaan Pengguna Learning Management System Menggunakan Model UTAUT,” *JUSS (Jurnal Sains dan Sist. Informasi)*, vol. 3, no. 1, pp. 19–25, 2021, doi: 10.22437/juss.v3i1.10333.
- [6] F. Parhamnia, “Investigating mobile acceptance in academic library services based on Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model (UTAUT-2),” *J. Acad. Librariansh.*, vol. 48, no. 5, p. 102570, Sep. 2022, doi: 10.1016/J.ACALIB.2022.102570.
- [7] M. Alshehri, S. Drew, T. Alhussain, and R. Alghamdi, “The effects of website quality on adoption of E-Government service: An empirical study applying UTAUT model using SEM,” *ACIS 2012 Proc. 23rd Australas. Conf. Inf. Syst.*, no. 2011, pp. 1–13, 2012.
- [8] dan A. W. A. B. Hermawan, T. D. Maulana, A. A. S. Nurgoho, “ANALISIS FAKTOR ADOPSI PENGGUNA APLIKASI ACCESS BY ANALYSIS OF USER ADOPTION FACTORS OF THE ACCESS BY KAI,” pp. 57–66, 2024.
- [9] W. S. Rahma Nur Azizah Pohan, Mustapa Khamal Rokan, “No TitleEAENH,” *J. Manaj. Akunt.*, vol. 4, no. 1, pp. 732–740, 2024, [Online]. Available: <https://jurnal.ulb.ac.id/index.php/JUMSI/article/view/4025/3056>
- [10] A. D. Oktavianita, M. U. Siregar, M. Informatika, and T. Informatika, “Pengaruh faktor model utaut (unified theory of acceptance and use of technology) terhadap niat generasi milenial dalam menggunakan mobile banking di indonesia 1,” vol. 4, pp. 649–660, 2021, doi: 10.37600/ekbi.v4i2.414.
- [11] F. Odelia, S. Sembiring, U. A. Indonesia, C. Rahayu, and B. Barat, “Analisis kepuasan pengguna aplikasi spotify dengan menggunakan metode utaut,” vol. 2, no. 2, 2024.
- [12] R. U. Fahmi *et al.*, “Analisis User Experience Terhadap Tingkat,” *Djtechno J. Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 154–169, 2023, doi: 10.46576/djtechno.
- [13] N. M. Hidayat, M. Nasrullah, and N. P. Istyanto, “(UTAUT) Terhadap Penerimaan Adopsi Teknologi E-Learning Pada Fitur Video Conference Di Kalangan Mahasiswa Kampus Baru (Studi Kasus : ITTelkom Surabaya),” vol. 4, no. 1, pp. 18–25, 2022, doi: 10.37802/joti.v4i1.258.
- [14] J. F. Andry *et al.*, “Analisis Kepuasan Pelanggan Pada E-Commerce Shopee Dengan Metode UTAUT,” vol. 9, no. 1, pp. 73–83, 2023.
- [15] P. A. Agustin and I. K. D. Nuryana, “Analisa Perbandingan Pengguna Aplikasi Tiktok dengan Snack Video menggunakan Metode UTAUT dan EUCS,” vol. 03, no. 04, pp. 80–90, 2022.
- [16] F. Bayhaqi and I. K. D. Nuryana, “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Bima+ dengan Metode UTAUT,” *Jeisbi*, vol. 3, no. 03, pp. 84–93, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47087/39404>
- [17] M. F. N. Harits and I. Hartami Santi, “Analisis Pemanfaatan Platform Google Classroom Dimasa Pandemi Dengan Metode Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Utaut),” *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 7, no. 2, pp. 1014–1022, 2023, doi: 10.36040/jati.v7i2.6924.

- [18] Indriyani Editor, T. Pandansari, and F. E. Anggraeni, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Akademik di Akademi Maritim Nusantara Cilacap," *Saintara J. Ilm. Ilmu-Ilmu Marit.*, vol. 6, no. 1, pp. 32–38, 2022, doi: 10.52475/saintara.v6i1.141.
- [19] S. P. D. Marikyan, "United theory of acceptance and use of technology," *Consum. Behav. Model.*, pp. 181–192, 2020, doi: 10.1007/978-3-030-10576-1_300692.
- [20] P. A. Irnanda and F. M. Amin, "Analisis Kepuasan Pengguna Website Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya Menggunakan Technology Acceptance Model Dan Usability," *Explor. IT! J. Keilmuan dan Apl. Tek. Inform.*, vol. 16, no. 2, pp. 39–47, 2024.