

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN OPAC (*Online Public Access Catalog*)
DI UPT PERPUSTAKAAN UIN IMAM BONJOL PADANG
MENGUNAKAN MODEL KANO**

SKRIPSI



**Dwi Anisa Fidratul
NIM 2111050034**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG
2025 M/1447 H**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN OPAC (*Online Public Access Catalog*)
DI UPT PERPUSTAKAAN UIN IMAM BONJOL PADANG
MENGUNAKAN MODEL KANO**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)
pada Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*



Oleh:

Dwi Anisa Fidratul

NIM 2111050034

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG
2025 M/1447 H**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN OPAC (*Online Public Access Catalog*)
DI UPT PERPUSTAKAAN UIN IMAM BONJOL PADANG
MENGUNAKAN MODEL KANO**

SKRIPSI

Diajukan kepada
UIN IMAM BONJOL PADANG
Untuk memenuhi persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP.)
Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas Adab dan Humaniora



Dwi Anisa Fidratul
NIM 2111050034

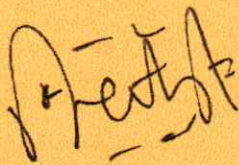
**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
IMAM BONJOL PADANG
2025 M/1447 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul Analisis Kualitas Layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang Menggunakan Model Kano disusun oleh Dwi Anisa Fidratul, NIM 2111050034 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke Sidang Munaqasyah.

Padang, 31 Juli 2025

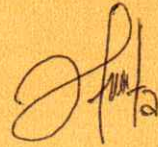
Pembimbing I



Dr. Resty Jayanti Fakhlina, M.A.

NIP. 198601102015032005

Pembimbing II



Shinta Nofita Sari, M.A.

NIP. 199408292022032003

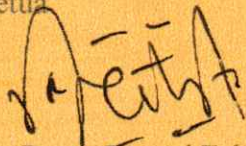
PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang Menggunakan Model Kano disusun oleh Dwi Anisa Fidratul, NIM 2111050034 telah di uji dalam sidang Munaqasyah Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang Pada Selasa, 19 Agustus 2025, dinyatakan SAH dan diterima sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (S.IP.) dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

Padang, 19 Agustus 2025

Tim Penguji Munaqasyah

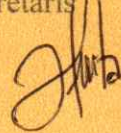
Ketua



Dr. Resty Jayanti Fakhlina, M.A.

NIP. 198601102015032005

Sekretaris

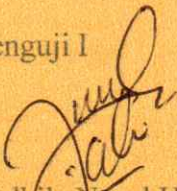


Shinta Nofita Sari, M.A.

NIP. 199408292022032003

Anggota

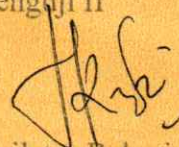
Penguji I



Fadhlila Nurul Husna Zalmi, M.Hum.

NIP. 199012142018012002

Penguji II

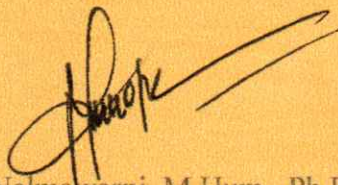


Lailatur Rahmi, M.Hum.

NIP. 199028082019032001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora

Prof. Nelma warni, M.Hum., Ph.D.

NIP. 197106151997032001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (S.IP.) dari Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang seluruhnya merupakan karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Padang, 19 Agustus 2025

Yang Memberi Pernyataan



(Dwi Anisa Fidratul)

MOTTO

“Habis Gelap Terbitlah Terang (Kartini 1938), Dibalik Gelapnya Dunia Akan Ada Satu Titik Cahaya Yang Akan Mangantarkan Pada Indahnnnya Kehidupan, Dibalik Kesulitan Akan Allah Berikan Indahnya Senyuman Kebahagiaan. Tidak Ada Kata Menyerah Dalam Kesusahan, Tidak Ada Kata Berhenti Untuk Mencari Ridhonya Ilahi Rabbi”

“Yakinkan Dengan Iman, Usahakan Dengan Ilmu Dan Sampaikan Dengan Amal”
“Yakin Usaha Sampai”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT. Atas limpahan rahmat nikmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Tiada lembar skripsi yang paling indah di skripsi ini kecuali lembar persembahan

1. Orang tua saya, ayahanda tercinta Mudar dan Ibunda tercinta Ernalis, terimakasih atas segala jasa yang tidak terhingga mulai dari kecil hingga sekarang penulis berada di bangku kuliah, serta do'a, motivasi dan semangat hidup yang selalu diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan studi ini hingga selesai.
2. Saudra/I yang tidak kalah penting dalam perjuangan penulis yaitu Lara Silvani, A.Md dan Yudis Wanto yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk penulis.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji dan syukur yang tak terhingga penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya, sehingga dengan nikmat yang telat diberikan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang**”. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan umat Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pejuang islam yang senantiasa berjuang demi kemuliaan agama Allah SWT. Dalam penyelesaian skripsi ini berbagai rintangan dan hambatan penulis temui, namun karena niat, semangat, motivasi, arahan, bimbingan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala keikhlasan dan kerendahan hati yang tulus, penulis sampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya. Oleh karena itu dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Martin Kustati, M.Pd., selaku **Rektor** UIN Imam Bonjol Padang atas dukungan moral serta fasilitas yang diberikan dalam mendukung proses belajar penulis selama berkuliah di UIN Imam Bonjol Padang.
2. Prof. Nelmawarni, S.Ag., M.Hum. Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora yang telah memberikan dukungan mora; serta menyediakan berbagai fasilitas untuk mendukung kelancaran studi penulis selama menempuh perkuliahan.
3. Ibu Fadhila Nurul Husna Zalmi, M.Hum selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam UIN Imam Bonjol Padang yang selalu melayani dengan sepenuh hati.
4. Ibu Dr. Resty Jayanti Fakhlina, M.A., selaku Dosen Penasehat Akademik (PA) dan Pembimbing I dan juga sebagai Kepala UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang yang telah membimbing, memberi masukan dan memberikan izin serta bantuan administratif sehingga penulis mampu melanjutkan penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Shinta Nofita Sari, M.A., sebagai Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Segenap dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab dan Humaniora yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama perkuliahan.
7. Seluruh Pegawai dan Staff di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang yang telah membantu serta memberikan arahan dan masukan kepada penulis selama melakukan penelitian.
8. Teman-teman Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam khususnya angkatan 2021 yang telah memberikan dorongan dan motivasi selama perkuliahan dan juga dalam menyelesaikan Skripsi ini
9. Terkhusus IPII B 21 terima kasih atas suka duka dan bahagia yang sudah dilewati bersama. Bintang, Bakti, Rahma, Sulis, Putri, Dinda, Fayza, Ulan, Roza, Muti, Sintia, Rita, Dina, Nissya, Ayu, Alghamar, Ikhsan, Yoga, Ridho, Andra, Alief. Banyak harapan dan keinginan kita tetap bersama, namun karena hidup harus selalu dilanjutkan sehingga kalian memberikan semangat dan motivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Banyak kenangan yang kita ciptakan bersama, semoga dengan selesainya masa studi ini kenangan tersebut tidak akan hilang begitu saja, namun tetap akan dikenang hingga nanti kita bersua dalam versi masing-masing.
10. Rumah Hijau Hitam yang juga memberikan warna kepada penulis dalam kehidupan sehari-hari untuk mencapai ridho ilahi dan juga memberikan dukungan proses yang kepada penulis untuk terus tumbuh dan berkembang sesuai dengan Cita-cita penulis.
11. Teman-teman diskusi dan sahabat penulis yang selalu menjadi tempat untuk penulis selalu bertumbuh dan terus bertumbuh untuk arah yang lebih baik kedepannya, yang selalu mengingatkan akan kehidupan kedepannya. Bang Syurida Jefelri Indra, Bang Imam Irsadi, Bang Sandi Kapri Rambe, Nofian Okta Wijaya, Habib Al Huda, Fajri Eko Prasetyo, Rahmadia, Farida Meutia,

- dan teman-teman lainnya yang memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Adik-adik penulis di perantauan yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini, Fajri Chan, Putri Dahlia, Widya, Rafli, Rice, Dinda, Hamdi, Maulana, Riyan, Rafli serta adik-adik penulis lainnya yang memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
 13. Teman KKN Siti Sarah Nasution, Eramahdiyah, Zahwa Oktaria Nurjasti, Refki Azanu yang selalu menemani dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
 14. Seluruh responden penelitian/ Pemustaka UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang yang bersedia meluangkan waktu dan tenaga dalam mengisi kuesioner, sehingga penelitian dapat terlaksana.
 15. Teman-teman di perantauan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat, hiburan serta doa dan hal lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Padang, 25 Juli 2025



Dwi Anisa Fidratur

Abstrak

Dwi Anisa Fidratul (2111050034) **Analisi Kualitas Layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang Menggunakan Model Kano**. Skripsi Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab dan Humaniora UIN Imam Bonjol Padang.

Online Public Access Catalog (OPAC) merupakan alat temu kembali informasi di perpustakaan. Guna tersedianya OPAC di perpustakaan adalah untuk memudahkan pemustaka menemukan informasi koleksi yang tersedia di perpustakaan itu sendiri, akan tetapi menjadi sebuah pertanyaan apakah layanan OPAC tersebut sudah maksimal di berikan kepada pemustaka, dapat kita bayangkan perkembangan layanan tersebut akan jalan ditempat apabila tidak pernah diukur bagaimana tingkat kualitas layanan tersebut berjalan seiring waktu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menggunakan 99 sampel dari 13.673 Populasi mahasiswa aktif tahun 2020-2024. Teknik penentuan sampel menggunakan Teknik simple random sampling dan perhitungan jumlah sampel menggunakan slovin dengan tingkat keberhasilan 90% dengan taraf signifikat 10% yang berjumlah 99 responden. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan kuesioner model kano dengan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa didapatkan setiap variable, sub variable dan 25 indikator menunjukkan berada pada grade *One-Dimensional* (O) sedangkan 1 indikator berada pada *Indifferen* (I). Sedangkan untuk tingkat kualitas layanan OPAC di UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang ditinjau dengan pendekatan Model Kano menunjukkan nilai yang tinggi. Dengan 25 indikator kualitas layanan pada layana OPAC menunjukkan ni nilai diatas 0,5 dan 1 indikator kualitas layanan berada dibawah 0,5. Akan tetapi ada 22 atribut yang kebutuhan pemustaka atau nilai *worse* mendekati angka -1, berarti tingkat kebutuhan pemustaka layanan OPAC tidak terpenuhi namun masih dikategorikan dalam kondisi puas karena nilai *better* dari 25 indikator masih mendekati angka 1, sedangkan 1 indikator/atribut memiliki nilai *better* mendekati 0 dan *worse* mendekati 0 yang berarti bahwa atribut tersebut berada pada katori netral atau tidak ada pengaruh terhadap kepuasan dan kekecewaan pemustaka. Secara keseluruhan, nilai yang keluar dari hasil analisis masih diatas garis linear model kano sehingga kualitas layanan OPAC tergolong tinggi.

Kata kunci: Perpustakaan, Kualitas Layanan OPAC, Model Kano

Abstract

*Dwi Anisa Fidratul (2111050034) **Analysis of OPAC (Online Public Access Catalog) Service Quality at the UIN Imam Bonjol Padang Library Using the Kano Model.** Thesis for the Islamic Library and Information Science Studi Program, Faculty of Adab and Humanities, UIN Imam Bonjol Padang.*

The online public access catalog (OPAC) is an information retrieval tool in libraries. The purpose of having an OPAC in a library is to facilitate users in finding information about the collection available in the library. However, it raises the question of whether the OPAC service in level measured over time. The methode used in this study is quantitative with a descriptive approach. This study used 99 samples from a population of 13.673 active students from 2020 to 2024. the samples wash determined using simple random samplinh, and the sampel size was calculated using slovin's formula with a success rate of 99% and significance level of 10% resulting in 99 respondents. The data collection method used a kano questionnaire with a likert scale. The research results indicate that each variable, sub-variable, and 25 indicators are clasiddified as One-Dimensional (O), while 1 indicator is classified as Indifferent (I). meanwhile, the quality of OPAC service et the UIN Imam Bonjol Padang Library Unit, as assessed using the kano model approach, shows high values, with 25 service quality indicators in the OPAC service showing values above 0,5 and 1 service quality indicator below 0,5. However, there are 22 attributes where user need or worse valuese are close to -1, this means that the level of user needs for OPAC service is not me, but it is still categorized as satisfactory because the better value of 25 indicators is still coles to 1, while 1 indicator/attribute has a better value close to 0 and a worse value close to 0, which means that the attribute is in the neutral category or has no effect on user satisfaction and dissatisfaction. Overall, the values obtained form the analysis ate still above the linear kano model line, indication that the quality of OPAC services is high.

Keywords: Libraby, OPAC, Service Quality, Kano Model.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
PENGESAHAN TIM PENGUJI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR BAGAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi	9
2.2 <i>Online Public Access Catalog (OPAC)</i>	14
2.3 Kualitas Layanan	17
2.4 Model Kano	19
2.5 Penelitian Terdahulu	23
2.6 Kerangka Konseptual	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis penelitian	30
3.2 Desain penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.4 Instrumen Penelitian	33

3.5 Validitas dan Reabilitas Instrumen	35
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	47
3.7 Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Profil UPT Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang	52
4.2 Deskripsi Data	55
4.3 Temuan Penelitian	99
4.4 Interpretasi hasil Penelitian	114
4.5 Implikasi Penelitian	118
4.6 Pembahasan Temuan	120
BAB V KESIMPULAN	124
5.1 Kesimpulan Utama	124
5.2 Keterbatasan Penelitian	125
5.3 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	125
DAFTAR PUSTAKA	126