

**Penerimaan Sistem Online Public Access Catalog (OPAC)
di Perpustakaan Universitas Airlangga Kampus B
Oleh: Yanuar Yunianto
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan**

ABSTRACT

System Online Public Access Catalog (OPAC) is a system of computer aided catalogs in electronic or digital form that allows users to access and search the information in the form of library materials available in the library online and realtime. Implementation of the system Online Public Access Catalog (OPAC) to facilitate users in searching information anytime and anywhere. By using the theory of Technology Acceptance Model (TAM) which of the DeLone and McLean (2003), this study aims to describe the system acceptance Online Public Access Catalog (OPAC) contained in the Library of the University of Airlangga which refers to information systems success model D&M.

This study uses a quantitative approach to the descriptive type. The population consisted of users of the system taken Online Public Access Catalog (OPAC) in the Library of the University of Airlangga. Sampling using accidental sampling, because the population is large and clear sample frame. A total of 100 respondents were studied through a questionnaire on the basis of users or students who are utilizing the library OPAC system Airlangga University Campus B.

Based on the analysis using the TAM model on receiving systems Online Public Access Catalog (OPAC) at Airlangga University Library Campus B is known that the quality of the system, the quality of information and quality of service has a good level of satisfaction so as to increase user satisfaction. So also with a good user satisfaction impact on the intensity of use that provide high benefits for the user.

Keywords : *Sistem Online Public Access Catalog (OPAC), TAM, Information System Success Model DeLone and McLane.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini telah menyebar hampir di seluruh aspek kehidupan dan profesi, tidak terkecuali di bidang perpustakaan. Perpustakaan yang berperan dalam menyediakan informasi dan memberikan layanan kepada pengguna di seluruh lapisan masyarakat. Menurut Undang-undang Perpustakaan (UU nomor 43 tahun 2007) disebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan pada jaman dahulu dan sekarang tentu saja memiliki perbedaan. Pada jaman dahulu semua masih sederhana, manajemen yang ada belum ditata secara efektif sehingga pelayanan yang diberikan kepada pengguna belum maksimal. Sekarang dengan mengetahui prinsip-prinsip kepastakawanan dan adanya campur tangan teknologi informasi di bidang perpustakaan diharapkan dapat membantu untuk mempercepat penggunaan dalam memperoleh kebutuhan informasi dan membuat sistem agar layanan perpustakaan menjadi tersistematis.

Penerapan teknologi informasi di perpustakaan sering disebut sebagai sistem informasi perpustakaan. Menurut Oetomo (2002 : 173) sistem informasi perpustakaan yaitu sebuah sistem manusia atau mesin yang terpadu/terintegrasi, untuk menyajikan informasi guna

mendukung fungsi operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah perpustakaan. Salah satu sistem informasi perpustakaan adalah *Online Public Access Catalogue* (OPAC), yaitu sebuah sistem katalog yang berbantuan dengan komputer dalam bentuk elektronik atau digital yang memudahkan pengguna dalam mengakses dan menelusur informasi berupa bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan.

Sistem penelusuran informasi di perpustakaan merupakan unsur yang sangat penting. Tanpa adanya sistem penelusuran informasi, pengguna akan mengalami kesulitan dalam mengakses sumber daya informasi yang ada di perpustakaan. Begitu juga sebaliknya, perpustakaan akan mengalami kesulitan untuk mengkomunikasikan sumber daya informasi yang tersedia kepada pengguna, jika sistem penelusuran informasi yang memadai tidak tersedia.

Implementasi dari sistem informasi yang ada di perpustakaan Unair yang dikenal dengan sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) masih menghadapi kendala terutama terkait dengan kondisi fasilitas temu kembali informasinya. Sehingga seringkali informasi/bahan pustaka yang dicari oleh pengguna sering tidak ditemukan melalui pencarian langsung pada pustaka tercetaknya meskipun informasi/bahan pustaka tersebut telah ditemukan oleh sistem OPAC.

Dari fenomena tersebut perlu adanya analisis penerimaan terhadap sistem informasi pada *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas Airlangga Kampus B. Dalam penelitian ini akan menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang digunakan untuk mengukur sistem informasi *Online Public Access Catalog* (OPAC) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003). Dimana TAM dari DeLone dan McLean (2003) ini merupakan model penelitian yang paling luas digunakan untuk meneliti perilaku pengguna dalam menerima dan menggunakan teknologi, karena model mereka merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Selain itu memang dibutuhkan suatu model yang dapat menjadi acuan untuk membuat sistem teknologi informasi dapat diterapkan secara sukses di organisasi. Model DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kesuksesan suatu sistem dipengaruhi oleh kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan prediktor yang signifikan bagi kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sedangkan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) juga merupakan prediktor yang signifikan bagi intensitas penggunaan (*intention to use*) dan manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).

Dari hal tersebut, dapat ditarik permasalahan yang dihadapi pada penelitian ini, yaitu penerimaan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas Airlangga Kampus B?

Technology Acceptance Model

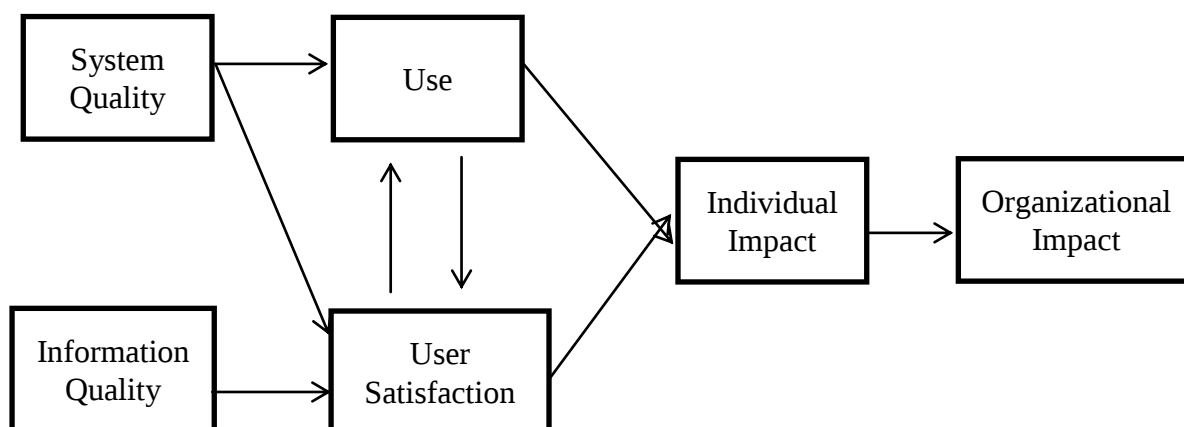
Model *Technology Acceptance Model* (TAM) awalnya dikenalkan oleh Davis (1989) yang dikembangkan dari *Theory Reasoned Action* (TRA) dan *Theory of Planned Behavior* (TPB). Meneurt Davis (1989), *Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan model yang digunakan untuk memprediksi penerimaan pengguna terhadap teknologi berdasarkan dua variabel, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa dengan menggunakan sistem, maka akan dapat meningkatkan kinerja pengguna tersebut. Sedangkan persepsi kemudahan pengguna (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem dapat digunakan dengan mudah dan dapat dipelajari sendiri.

Ajzen (1980) dalam Jogiyanto (2007) mencetuskan *Theory Reasoned Action* (TRA) pertama kali, teori ini disusun menggunakan asumsi dasar bahwa manusia berperilaku dengan cara yang sadar dan mempertimbangkan segala informasi yang tersedia. Dalam TRA ini, Ajzen (1980) menyatakan bahwa niat seseorang untuk melakukan suatu perilaku menentukan akan dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku tersebut. Lebih lanjut, Ajzen mengemukakan bahwa niat melakukan atau tidak melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh dua penentu dasar, yang pertama berhubungan dengan sikap (*attitude towards behavior*) dan yang lain berhubungan dengan pengaruh sosial yaitu norma subjektif (*subjective norms*). Dalam upaya mengungkapkan pengaruh sikap dan norma subjektif terhadap niat untuk dilakukan atau tidak dilakukannya perilaku, Ajzen melengkapi TRA ini dengan keyakinan (*beliefs*). Dikemukakannya bahwa sikap berasal dari keyakinan terhadap perilaku (*behavioral beliefs*), sedangkan norma subjektif berasal dari keyakinan normatif (*normative beliefs*).

Theory of Planned Behavior (TPB) merupakan pengembangan lebih lanjut dari *Theory Reasoned Action* (TRA) dengan menambahkan konstruk yang belum ada dalam TRA, yaitu kontrol perilaku yang dipersepsi (*perceived behavioral control*). Konstruk ini ditambahkan dalam upaya memahami keterbatasan yang dimiliki individu dalam rangka melakukan perilaku tertentu (Ajzen, 1988). Dengan kata lain, dilakukan atau tidak dilakukannya suatu perilaku tidak hanya ditentukan oleh sikap dan norma subjektif semata, tetapi juga persepsi individu terhadap kontrol yang dapat dilakukannya yang bersumber pada keyakinannya terhadap kontrol tersebut (*control beliefs*).

DeLone dan McLean (1992) melakukan studi yang mendalam mengenai kesuksesan sistem informasi menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dipengaruhi oleh *perceived information quality* dan *perceived system quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. *User satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *perceived individual impact*.

Penelitian ini menggunakan model kesuksesan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992) mereka menemukan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kualitas dari sistem itu sendiri (*system quality*), kualitas dari *output* sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output* (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).



Gambar 1

Technology Acceptance Model (TAM) menurut DeLone dan McLean (1992)

DeLone dan McLean (1992) dalam Livary (2005) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi, secara individual dan bersama-sama, mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi dalam penelitian ini dilihat dari sudut pandang persepsi pengguna (*user*). Penggunaan dan kepuasan pengguna menjadi timbal balik saling terkait, dan dianggap langsung memiliki dampak individu, yang kemudian dampak individu ini mempengaruhi organisasi. Dengan kata lain, sistem informasi yang berkualitas yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pengguna sistem informasi dan mengoptimalkan kinerja pengguna dan organisasinya sehingga perilaku pengguna akan mendukung teknologi tersebut.

Dari kontribusi-kontribusi penelitian-penelitian sebelumnya dan akibat perubahan-perubahan dari peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang, DeLone & McLean (2003) memperbarui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi D&M yang diperbarui (*updated D&M IS Success model*). Hal-hal yang diperbarui ini adalah sebagai berikut ini.

1. Menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*).

- a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas sistem yaitu karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Kualitas sistem memerlukan indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi tersebut. Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator meliputi:

- Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*)
Sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk memenuhi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Perhatian dapat diukur berdasarkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem informasi, hal ini dikarenakan sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami, dan mudah pengoperasiannya.
- Kecepatan akses (*response time*)
Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. *Response time* juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusur akan informasi yang dibutuhkan.
- Keandalan sistem (*reliability*)
Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.
- Fleksibilitas sistem (*flexibility*)
Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

- Keamanan sistem (*security*)

Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan juga program tidak dapat terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna.

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Menurut DeLone dan McLean (1992) kualitas informasi yaitu *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain :

- Kelengkapan (*completeness*)

Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem tersebut.

- Relevan (*relevance*)

Kualitas informasi yang diberikan sistem informasi dapat dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan. Relevansi dikaitkan dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

- Akurat (*accurate*)

Keakuratan sistem informasi dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

- Ketepatan Waktu (*timeliness*)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi pada sistem informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi sebagai pengguna sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang baik jika informasi dapat dihasilkan tepat waktu.

- Penyajian Informasi (*format*)

Format sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Penyajian informasi pada sistem informasi harus disajikan dalam bentuk yang tepat, maka dengan begitu informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

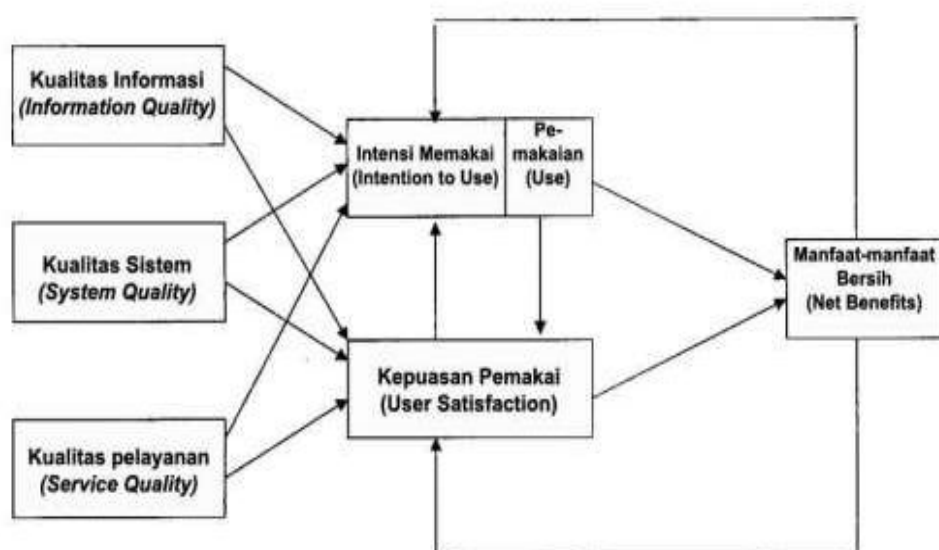
c. Kualitas Pelayanan (*ServiceQuality*)

Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai-pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai pelanggan-pelanggan bukannya karyawan-karyawan atau pemakai-

pemakai internal organisasi. Oleh karena dukungan yang jelek akan menyebabkan kehilangan pelanggan dan bahkan kehilangan penjualan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dengan menggunakan kriteria sebagai berikut :

- Kecepatan respon (*quick responsiveness*)
Kecepatan dan ketanggapan sistem dalam merespon ketika akses sistem informasi.
 - Jaminan (*assurance*)
Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
 - Empati (*empathy*)
Meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi.
2. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Menurut DeLone & McLean (2003), manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) mengukur kesuksesan yang paling penting, karena menangkap nilai bersih positif dan negatif dari suatu sistem pada pelanggan-pelanggan, pemasok-pemasok, pekerja-pekerja, organisasi-organisasi, industri-industri, ekonomi-ekonomi dan bahkan masyarakat keseluruhan, dan apakah lewat internet akan menghemat waktu dan uang untuk pelanggan-pelanggan.
 3. individual. Alasan terjadinya penggabungan adalah dampak dari sistem informasi yang dipandang sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampaknya sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, pemasok, sosial bahkan ke negara. Tujuan dari penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana (*parsimony*).
 4. Menambahkan dimensi minat pemakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*usage*). DeLone & McLean (2003) mengusulkan pengukuran alternatif, yaitu minat pemakai (*intention to use*). Minat pemakai adalah penggunaan sistem informasi yang melibatkan keputusan penggunaan sistem informasi oleh pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas pengguna.

Dengan adanya beberapa penambahan variabel pada model, maka model DeLone & McLean yang telah diperbarui (2003) nampak sebagai berikut:



Gambar 2
Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M yang diperbarui

Dalam model kesuksesan DeLone dan McLean (1992), kualitas informasi dapat mempengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna sistem. Jika kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan baik maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Begitu juga jika kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan baik akan meningkatkan intensitas penggunaan sistem oleh pengguna. Intensitas penggunaan (*Intention to Use*) sistem yang tinggi dapat diartikan bahwa pemakaian sistem tersebut sangat bermanfaat bagi pengguna dan pengguna merasa puas. Menurut Meiranto dalam Pratama (2008) kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai keselarasan antara harapan seseorang dengan hasil yang diperoleh dari sistem yang dikembangkan. Kepuasan pengguna ini dapat dilihat dari seberapa jauh pengguna percaya pada saat informasi yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka perlukan (Seddon dan Kiew, 1994). Menurut Shannon dan Weaver dalam DeLone dan McLean (1992) kepuasan pengguna seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi. Jika pengguna sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan puas menggunakan sistem tersebut.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, rancangan yang digunakan yaitu dengan menggunakan pendekatan secara kuantitatif dengan tipe deskriptif. Fokus penelitian adalah bagaimana deskripsi atau gambaran tentang penerimaan sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di Perpustakaan Universitas Airlangga Kampus B.

Penelitian ini memilih lokasi penelitian di Perpustakaan Universitas Airlangga Kampus B. Metode pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yang dimana teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu pengguna atau mahasiswa yang sedang memanfaatkan sistem OPAC di perpustakaan Universitas Airlangga. Pengguna atau mahasiswa yang menggunakan sistem *Online Public Access Catalogue* (OPAC) di Perpustakaan Universitas Airlangga Kampus B tidak diketahui jumlah anggota dari populasinya. Sudman dalam Aaker dan Day (1995:393) menyatakan apabila jumlah populasinya sangat besar, seharusnya sampel dibagi kedalam kelompok-kelompok, dan setiap kelompok ukuran sampel minimal 100 orang atau lebih. Karena pada penelitian ini tidak mengenal kelompok-kelompok, maka sampel bisa dianggap satu kelompok saja, sehingga ukuran sampel yang diteliti sejumlah 100 orang.

Analisis Data dan Interpretasi Teoritik

Kualitas Sistem (*System Quality*)

– Kemudahan Pengguna

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik suatu simpulan bahwa sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga memiliki kemudahan untuk memperoleh informasi seperti yang dikemukakan oleh Sutardji dan Sri (2006:3) yang mengemukakan bahwa kemudahan memperoleh informasi, yaitu sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pengguna.

– Kecepatan Akses

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa mayoritas besar pengguna merasa sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga dapat melakukan penelusuran informasi secara cepat dan singkat sehingga pengguna dapat melakukan efisiensi waktu dan pengguna tidak susah-susah

melakukan pencarian buku pada rak-rak yang ada. Dengan kecepatan akses yang dimiliki sistem OPAC ini, membuat pengguna merasa nyaman dalam melakukan penelusuran informasi menggunakan sistem OPAC ini dan membentuk loyalitas bagi pengguna itu sendiri untuk tetap menggunakan sistem OPAC ini dalam melakukan penelusuran informasi. Akan tetapi, bagi sebagian pengguna mengalami kendala dalam melakukan penelusuran informasi menggunakan sistem OPAC ini, kendala tersebut antara lain terkadang pengguna melakukan kesalahan dalam memasukkan *keyword* dan adanya terkadang adanya koneksi internet yang lambat, dan adanya ketidaksesuaian informasi yang disajikan sistem OPAC dengan keadaan kondisi buku yang sebenarnya (rak buku) membuat pengguna merasa tidak nyaman dalam menggunakan sistem OPAC ini. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik suatu simpulan bahwa sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga memiliki tingkat kecepatan akses yang baik sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sutardji dan Sri (2006: 3) yang mengemukakan bahwa kecepatan memperoleh informasi, yaitu waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan.

– **Kehandalan Sistem**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai layanan sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga masih memiliki kesalahan meskipun dengan tingkat *error* kecil yang dapat berdampak pada pengaksesan pengguna dalam menelusuri informasi yang dibutuhkan. Adanya kelemahan-kelemahan yang ada pada sistem OPAC ini menunjukkan bahwa sistem OPAC memerlukan perbaikan sistem kedepannya sehingga kebutuhan pengguna dapat terpenuhi sesuai dengan harapan pengguna itu sendiri. Meskipun sistem OPAC ini memiliki kelemahan berupa tingkat kesalahan (*error*) kecil ini tidak berdampak dalam kenyamanan untuk mengakses sistem OPAC yang ada pada Perpustakaan Universitas Airlangga. Sebagian pengguna menilai kelemahan pada sistem OPAC adalah wajar untuk suatu sistem dan menganggap bukan masalah yang serius. Temuan data ini sependapat dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml dan Bitner yang dikutip Damayanti (2006: 28-29) mengemukakan bahwa *reliability* (kehandalan), yaitu meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kelemahan pada sistem OPAC yang dapat menimbulkan kesalahan memerlukan adanya suatu perbaikan pada sistem OPAC ini sehingga ke depan diharapkan sistem OPAC memiliki kehandalan sistem yang baik.

– **Fleksibel**

Dari temuan data penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik suatu simpulan bahwa sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga memiliki tingkat fleksibilitas yang baik dengan adanya kemudahan penelusuran informasi langsung pada sistem OPAC itu sendiri sesuai dengan *keyword* apapun, judul, nama pengarang, dan subyek. Temuan data ini sependapat dengan yang dikemukakan oleh Kusmayadi (2006:53) yang mengemukakan bahwa salah satu tujuan penyediaan

OPAC adalah pengguna dapat mengakses secara langsung ke dalam pangkalan data yang dimiliki perpustakaan.

- Keamanan Sistem

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa sebagian pengguna menilai bahwa sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga memiliki tingkat keamanan yang baik, hal ini dibuktikan dengan adanya data yang tersedia pada sistem bersifat asli, belum atau tidak mengalami proses pengeditan sebelumnya, dengan adanya *security system* pada sistem OPAC ini membuat pengguna tidak dapat menambah dan menghapus data yang ada sehingga data yang tersedia pada sistem OPAC adalah sesuai dengan apa yang telah disajikan oleh pihak perpustakaan. Adanya keamanan sistem yang baik dapat mencegah dari tindakan orang yang tidak bertanggung jawab yang memiliki motivasi-motivasi tertentu. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Hartono (1999:711) yang mengemukakan bahwa keamanan (*security*), agar data yang bersifat rahasia atau proses yang vital tidak jatuh kepada orang/pengguna yang tidak berhak, yakni dengan penggunaan *account* (user name and password) serta menerapkan pembedaan hak akses setiap pengguna terhadap data yang dapat di baca atau proses yang dapat dilakukan.

Kualitas Informasi (*Information Quality*)

- Kelengkapan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik suatu simpulan bahwa sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga memiliki tingkat kualitas informasi dengan kelengkapan yang dimilikinya sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sutarno (2006:85) yang mengemukakan bahwa ketersediaan koleksi perpustakaan adalah adanya sejumlah koleksi atau bahan pustaka yang dimiliki oleh suatu perpustakaan dan cukup memadai jumlah koleksinya dan koleksi tersebut disediakan agar dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan tersebut.

- Relevan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna berasumsi sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga dapat menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna secara tepat dan menghasilkan hasil informasi sesuai dengan harapan pengguna sesuai dengan yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (1992) yang mengemukakan bahwa salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain relevan (*relevance*). Kualitas informasi yang diberikan sistem informasi dapat dikatakan baik jika relevan terhadap kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunaannya. Relevansi dikaitkan dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

- Akurat

Dari temuan data penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menganggap sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga dapat menyajikan informasi dengan tingkat akurasi dan tingkat efektifitas yang tinggi sehingga pengguna dapat memperoleh informasi yang diinginkan dan dibutuhkan, hal ini dapat dibuktikan dengan adanya kesesuaian antara informasi yang dihasilkan sistem OPAC dengan keadaan yang sebenarnya pada rak buku yang ada pada perpustakaan. Pendapat lain dari sebagian kecil pengguna yang masih menganggap bahwa sistem OPAC meskipun memiliki tingkat akurasi yang tinggi masih memiliki tingkat kesalahan yang cenderung kecil. Penemuan data dalam penelitian ini tidak sama dengan yang dikemukakan oleh Amsyah (2001:316) yang mengemukakan bahwa salah satu faktor yang menentukan kualitas informasi yaitu ketelitian (*accuracy*) yaitu informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan, tidak bias, dan tidak menyesatkan. Kesalahan-kesalahan itu dapat berupa kesalahan perhitungan maupun akibat gangguan (*noise*) yang dapat merusak informasi tersebut. Adanya kelemahan pada sistem OPAC ini menunjukkan bahwa sistem OPAC masih membutuhkan perbaikan sistem yang memiliki tingkat akurasi yang lebih baik lagi.

- Tepat Waktu

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga menyajikan hasil informasi yang tepat waktu atas apa yang dibutuhkan oleh pengguna sesuai dengan yang dikemukakan oleh Amsyah (2001:316) yang mengemukakan bahwa salah satu faktor yang menentukan kualitas informasi yaitu ketepatan waktu (*timeliness*) yaitu informasi harus disajikan secara tepat waktu, mengingat informasi akan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. Keterlambatan informasi akan mengakibatkan kekeliruan dalam pengambilan keputusan.

- *Up To Date*

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai sistem OPAC pada Perpustakaan Universitas Airlangga dapat menyajikan informasi yang *up to date*, informasi yang disajikan menyesuaikan dengan perkembangan waktu yang ada antara lain berupa adanya buku dengan tahun terbitan terbaru. Bagi sebagian pengguna, menganggap bahwa sistem OPAC masih dirasa belum memenuhi dari kebutuhan dan harapan pengguna, salah satu hal yang belum dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna adalah pengguna masih sering menemukan buku dengan tahun terbitan lama yang tidak sependapat dengan yang dikemukakan oleh Gunawan (2008:9) yang mengemukakan bahwa kemutakhiran informasi dapat dilihat dari waktu pengumpulan informasi, waktu publikasi, waktu pemberian hak cipta atau paten, dan waktu publikasi sumber-sumber yang mendukung bila berbentuk tulisan.

- Penyajian Informasi

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga memiliki kualitas informasi yang baik, hal ini dibuktikan dengan dapat menyajikan hasil informasi yang jelas dan lengkap yang dapat mudah dipahami oleh pengguna sehingga pengguna tidak mengalami kesulitan yang berarti dalam memahami hasil informasi tersebut sesuai dengan yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean (1992) yang mengemukakan bahwa kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah penyajian informasi (*format*) merupakan format sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Penyajian informasi pada sistem informasi harus disajikan dalam bentuk yang tepat, maka dengan begitu informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

Kualitas Layanan (*Service Quality*)

- Kecepatan Respon

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna beranggapan sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga memiliki kecepatan respon yang baik ketika pengguna melakukan pengetikan dengan cepat dan obyektif mengenai sasaran yang dituju. Temuan data penelitian ini sependapat dengan yang dikemukakan oleh Zeithalm et al. dalam Lena dan Lina (2007:48) yang mengemukakan bahwa *responsiveness* merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas.

- Jaminan

Dari temuan data penelitian, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga dapat menyajikan banyak informasi berkaitan dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Adanya berbagai informasi yang diperoleh oleh pengguna dapat digunakan sebagai wacana pengetahuan yang dapat membantu pengguna untuk menjawab mengenai apa yang diinginkan pengguna. Temuan data tersebut bertolak belakang dengan yang dikemukakan oleh DeLone & McLean (2003) yang mengemukakan bahwa salah satu kriteria kualitas pelayanan adalah jaminan (*assurance*). Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

- Empati

Dari temuan data penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa mayoritas pengguna sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga sependapat dengan kemudahan yang diberikan sistem OPAC dalam menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sejalan dengan hasil temuan data, Zeithaml dan Bitner yang dikutip Damayanti (2006: 28-29) yang mengemukakan

bahwa *emphati* (empati), yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Penggunaan (Use)

– Intensitas Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga memberikan prioritas awal pada sistem OPAC untuk melakukan penelusuran informasi daripada melakukan penelusuran informasi secara manual, pengguna berusaha menggunakan sistem yang lebih efektif dalam melakukan penelusuran informasi. Sedangkan sebagian pengguna menganggap pencarian buku secara manual pada rak buku yang ada lebih tepat karena pengguna dapat mendapatkan wacana lebih akan informasi yang dibutuhkan. Adanya nilai keefektifan dalam penggunaan sistem OPAC ini berimplikasi pada pemenuhan kebutuhan pengguna yang dapat berakibat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat diwujudkan dengan intensitas dan loyalitas dalam menggunakan media sistem OPAC dalam melakukan penelusuran informasi seperti yang dikemukakan oleh Wiyanto dalam Ulidarma (2005:8) mengemukakan bahwa kepuasan pengguna memberikan manfaat antara lain mendorong pengguna untuk kembali memanfaatkan jasa perpustakaan dan mendorong terciptanya loyalitas pengguna.

– Membantu Pekerjaan Pengguna

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menilai sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga merupakan solusi yang tepat untuk membantu pengguna untuk mendapatkan informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pengguna. Adanya kebutuhan yang terpenuhi menimbulkan kepuasan bagi pengguna terhadap sistem OPAC ini. Dari hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan yang dikemukakan oleh Wilard (1983:41) mengemukakan bahwa pada umumnya, pemakai akan merasa puas jika kebutuhan informasinya terpenuhi.

Kepuasan Pengguna (User Satifactions)

– Kebutuhan Terpenuhi

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menilai sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga merupakan solusi yang tepat yang dapat membantu pengguna untuk mendapatkan informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pengguna. Adanya kebutuhan yang terpenuhi menimbulkan kepuasan bagi pengguna terhadap sistem OPAC ini. Dari hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan yang dikemukakan oleh Wilard (1983:41) mengemukakan bahwa pada umumnya, pemakai akan merasa puas jika kebutuhan informasinya terpenuhi.

- Keefektivan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai bahwa sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga ini dapat memenuhi keinginan dan ekspektasi pengguna, sistem OPAC dianggap merupakan solusi yang tepat dalam melakukan penelusuran informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Pengguna merasa bahwa sistem OPAC ini telah mewakili harapan pengguna akan suatu sistem informasi yang baik yang memiliki kecepatan, kemudahan, dan tingkat obyektifitas sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengguna. Akan tetapi minoritas pengguna merasa bahwa sistem OPAC tidak memberikan hasil yang sesuai dengan harapan pengguna, terkadang pengguna masih tidak menemukan informasi yang dibutuhkan dan sebagian pengguna yang lain merasa informasi yang disajikan oleh sistem OPAC masih bersifat *out of date* dengan tahun terbitan lama. Sehubungan dengan hal ini, temuan data yang diperoleh bertolak belakang dengan yang dikemukakan oleh Bawden (1990:49) mengemukakan bahwa efektifitas layanan harus diukur dalam konteks sejauh mana layanan dapat memuaskan pemakainya bukan sekedar seberapa banyak yang dapat di raih.

- Efisien

Dari hasil temuan data pada penelitian ini, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai bahwa sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga merupakan suatu sistem yang dapat melakukan penelusuran informasi secara cepat sehingga waktu yang dikeluarkan pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan tidak terlalu lama dan dapat meringankan aktivitas pengguna. Asumsi pengguna sependapat dengan yang dikemukakan oleh Kauffman dalam Lamang (2009) yang mengemukakan bahwa nilai otomatisasi sistem adalah dalam kemampuannya untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi sumber daya yang berlebihan serta yang berhubungan dengan kesalahan-kesalahan yang terjadi.

- Rasa Bangga

Sehubungan dengan temuan data pada penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga merupakan teknologi informasi pada perpustakaan dapat memudahkan pengguna untuk melakukan penelusuran informasi yang dibutuhkan. Mayoritas pengguna merasa bangga dan memberikan apresiasi lebih untuk selalu menggunakan sistem OPAC dalam melakukan penelusuran informasi sesuai dengan apa yang oleh Hermawan (2009:6-7) mengemukakan bahwa salah satu tujuan otomatisasi perpustakaan atau yang biasa disebut dengan penerapan teknologi informasi pada perpustakaan adalah menumbuhkan rasa bangga.

Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Dari temuan data yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga dapat memberikan manfaat dan kepuasan bagi pengguna yang telah menggunakannya. Mayoritas pengguna menilai sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga memiliki kelebihan berupa mudah

digunakan, cepat, dan memiliki tingkat akurasi yang tinggi yang dapat memberikan manfaat bagi terpenuhinya kebutuhan dan harapan pengguna. Terpenuhinya harapan pengguna dapat ditunjukkan dengan penyajian informasi yang jelas yang dapat mudah dipahami oleh pengguna sehingga dapat meningkatkan partisipasi dan produktivitas pengguna dalam menggunakan sistem OPAC untuk melakukan penelusuran informasi sesuai dengan yang dikemukakan oleh DeLone & McLean (2003) mengemukakan bahwa manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) mengukur kesuksesan yang paling penting, karena menangkap nilai bersih positif dan negatif dari suatu sistem pada pelanggan-pelanggan, pemasok-pemasok, pekerja-pekerja, organisasi-organisasi, industri-industri, ekonomi-ekonomi dan bahkan masyarakat keseluruhan, dan apakah lewat internet akan menghemat waktu dan uang untuk pelanggan-pelanggan individual.

Penutup

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan meninjau kembali ke rumusan masalah dapat disimpulkan penerimaan sistem *Online Public Access Catalog* (OPAC) di Perpustakaan Universitas Airlangga terdapat beberapa hal yang didapat selama pencarian data di lapangan. Penerimaan sistem OPAC yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Airlangga menyangkut tentang kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas pelayanan (*Service Quality*), intensitas penggunaan (*intention to use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menyatakan puas terhadap sistem OPAC yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Airlangga. Pengguna beranggapan bahwa sistem OPAC ini merupakan pilihan dan solusi yang tepat bagi pengguna serta memberikan manfaat dalam menelusuri informasi yang dibutuhkan secara efektif dan efisien sesuai dengan harapan pengguna.

Daftar Pustaka

- Aaker, David A. 1995. *“Marketing Research”*, John Wiley Sons, New York.
- Ajzen, I., 1988, *Attitudes, Personality, dan Behavior*, Dorsey Press, Chicago.
- Amsyah, Zulkifli. 2001. *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: penerbit Gramedia Pustaka.
- Ardianto dan Erdinaya. 2004. Penggunaan Media. [online], diakses pada 29 Desember 2012, tersedia di <http://digilib.petra.ac.id/viewer.php-penggunaan-media-chapter3.pdf>
- Ardianto, Elvinaro dan Lukiat Komala Erdinaya. 2004. *Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Damayani, Ninis Agustini. 2005. *Interpersonal Skill dalam Pelayanan Perputakaan*. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi. Volume 1, No. 1.
- DeLone,W., and McLean E.R, 1992, *Information System Success : The Quest for The Dependent Variable*. Information System Research, [online], diakses pada 20 September 2012, tersedia di <http://www.unc.edu/~kome/inls201/deloneInformationSystemsSuccess.pdf>
- DeLone,W., and McLean E.R, 2003, *Information Systems Success: A Ten-Year Update*. Journal of management information, [online], diakses pada 20 September 2012, tersedia di <http://www.mendeley.com/research/the-delone-andmclean-model-of-information-systems-success-a-tenyear-update/>
- Ellitan. Lena dan Lina Anatan. (2007). *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Praktis*. Bandung: Alfabeta.

- Gunawan, Agustin Wydia [dkk]. 2008. *Literasi Informasi: 7 Langkah Knowledge Management*. Jakarta: Univeritas Atma Jaya.
- Gunawan, Wibisono DKK. 2008. *Konsep Teknologi Seluler*. Bandung: Informatika.
- Hartono, Jogyanto. 1999. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Andi Offset Yogyakarta.
- Hartono. M., Jogyanto. 1999. *Pengenalan Komputer : Dasar Ilmu Komputer, Pemrograman, Sistem Informasi dan Intelegensi Buatan*. Yogyakarta: Andi.
- Hwang, Yujong and Mun Y. Yi, 2002, *Predicting The Use of Web-Based Information system: Intrinsic Motivation and Self-Efficacy*, Eight Americas Conference on information system, pp. 1076-1081, [online], diakses pada 22 September 2012, tersedia di <http://aisel.isworld.org/>
- Jogyanto. 2007, *Model Kesuksesan Sistem Teknologi*, Andi, Yogyakarta.
- Jogyanto. 2003, *Sistem Teknologi Informasi*, Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip; Amstrong, Gary, "Principles of Marketing" Prentice Hall, Inc 1996, Alih Bahasa; Alexander Sindoro, "Dasar-Dasar Pemasaran", Prenhallindo, Jakarta.
- Kusmayadi, Eka dan Andriaty. 2006. Kajian *Online Public Access Catalogue (OPAC)* dalam Pelayanan Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*. Bogor : Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. Vol.15, No.2.
- Laudon, Kenneth C., and Jane P. Laudon, 2000. *Organization and Technology in The Networked Enterprise*. Management Information System, Six Edition, International Edition, [online], diakses pada 26 September 2012, tersedia di www.prenhall.com/behindthebook/.../Laudon%20Feature%203.pdf
- Lina. 2007, *Pengaruh Perbedaan Individual dan Karakteristik Sistem Informasi pada Penerimaan Penggunaan Teknologi Informasi dalam e-library*. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 22, No. 4, h. 447-465, [online], diakses pada 20 September 2012, tersedia di <http://www.besthomebiznetwork.com/artikel/1/jurnal-ekonomi-danbisnis.html>
- Markus, M. Lynne, and Mark Keil. 1994. *If We Build It, They Will Come: Designing Information Systems That People Want To Use*. Sloan Management Review (Summer).
- Parasuraman, A. 2000. *Technology Readiness Index (TRI): A Multiple-Item Scale to Measure Readiness to Embrace New Technologies*, *Journal of Service Research*, [online], diakses pada 24 September 2012, tersedia di <http://www.sagepub.com/journals/Journal200746>
- Riduwan. 2008. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Schillewaert, Niels., Michael Aheame, Rund Frambach, and Rudy K. Moenaert. 2000, *The Acceptance of Information Technology In The Sales Force*, Institute for The Study of Business Markets (ISBM), Pennsylvania, [online], diakses pada 22 September 2012, tersedia di <http://www.ebusiness.xerox.com/>
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhartini, Dwi., dan Handayani, Wiwik., 2009, *Model Penerimaan Teknologi Informasi oleh Dosen pada Perguruan Tinggi di Surabaya*. [online], diakses pada 19 September 2012, tersedia di http://eprints.upnjatim.ac.id/1246/2/Dwi_Suhartini-Wiwik_Handayani.pdf
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra
- Sutarno, N.S. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sutarno, N.S. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Edisi Revisi. Jakarta: Sagung Seto.
- Suyanto, Bagong dan Sutinah. 2007. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media.