

PENGARUH PELAYANAN WEBSITE INLISLITE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Suatu Studi pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya)

Ichsan Muhamad Fauzi¹, Yusup Iskandar² Marlina Nur Lestari³
¹²³ Fakultas Ekonomi, Universitas Galuh
marlina.nur.lestari@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Pelayanan Website Inlislite Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi : 1) Bagaimana pelayanan website INLISLite dan kepuasan pelanggan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya?; 2) Bagaimana kepuasan pelanggan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya?; 3) Bagaimana pengaruh pelayanan website INLISLite terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya?; Tujuan penelitian ini untuk mengetahui : 1) Pelayanan website INLISLite pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya ; 2) Kepuasan pelanggan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya; 3) Pengaruh pelayanan website INLISLite terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya; Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, deskriptif, dan Verivikatif dengan Pendekatan Kuantitatif dengan teknik pengumpulan data primer. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Koefisien Korelasi Product Moment, Uji Koefisien Determinasi, Analisis Regresi Linier Sederhana, dan Uji Hipotesis menggunakan Analisis Uji Signifikansi (Uji t). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa: 1) Pelayanan website inlislite pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya sudah terkelola dengan baik. 2) Kepuasan Pelanggan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya sudah sangat baik. 3) Pelayanan website inlislite berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya; dengan besarnya pengaruh (r) = 0,736 yang berarti pelayanan website inlislite mempunyai korelasi yang kuat terhadap kepuasan pelanggan, (KD) = 54,18% sedangkan sisanya 45,82% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan website inlislite dan kepuasan pelanggan

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat sudah mempengaruhi berbagai bidang kehidupan dan profesi, hal ini menyebabkan perubahan akses pada instansi atau perusahaan, juga harus mengubah cara kerja mereka. Teknologi informasi banyak digunakan untuk pengelolaan pekerjaan karena daya efektivitas efisiensinya yang sudah terbukti mampu mempercepat kinerja. Informasi memegang peranan yang semakin besar dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Informasi meningkatkan efisiensi ilmu pengetahuan pada masyarakat modern, namun mentalitas pemakai dalam memanfaatkan informasi masih mencerminkan tingkat awal pengembangan ilmu pengetahuan. Kini dengan banyaknya unit informasi serta berkembangnya teknologi informasi, pengumpulan dan pengolahan informasi dilakukan oleh berbagai unit informasi sementara pemakai tinggal memanfaatkannya.

Saat ini informasi telah berkembang sehingga dapat tersimpan dalam berbagai bentuk, baik dalam bentuk tercetak maupun dalam bentuk elektronik. Keberadaan teknologi informasi berperan penting terhadap lahirnya berbagai macam bentuk informasi, dalam hal ini perpustakaan memiliki posisi yang krusial, yaitu sebagai penyedia, pengelola serta penyebarluasan informasi kepada masyarakat. Kebutuhan akan teknologi informasi sangat berhubungan dengan perpustakaan sebagai kekuatan dalam pelestarian dan penyebaran informasi ilmu pengetahuan, tempat rujukan bagi para pencari ilmu dan pengembangan karya-karya ilmiah. Penggunaan teknologi informasi di perpustakaan juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan. Saat ini pengguna perpustakaan banyak yang telah memanfaatkan kemajuan teknologi dalam mencari informasi. Oleh karena itu, pengelola perpustakaan harus dapat menyediakan informasi yang dapat diakses secara elektronik dan berbagai media lainnya. Seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, maka semakin berat pula tugas perpustakaan dalam menyediakan layanan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Perpustakaan harus mampu menjadi jembatan informasi masa lalu, masa kini dan masa depan.

Perkembangan teknologi juga membawa dampak yang besar bagi perkembangan dunia perpustakaan, dari segi data dan dokumen yang tersimpan, dimulai dari perpustakaan yang hanya terdiri dari kumpulan koleksi buku tercetak yang dikelola secara manual dan sekarang berubah menjadi perpustakaan yang berbasis otomatisasi atau elektronik. Menurut Wahyu Murtiningsih (2007) : Dalam membuat perpustakaan ideal yang mampu menjawab tantangan zaman, perlu memperhatikan beberapa hal penting diantaranya yaitu, kemampuan sumber daya manusia yang mengelola perpustakaan, manajemen perpustakaan yang digunakan apakah sudah baik atau belum, masalah pendanaan, dan kelengkapan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Dengan adanya unsur-unsur perpustakaan ideal diharapkan fungsi dan tujuan perpustakaan dapat terlaksana dengan baik dan dapat melayani penggunaannya secara maksimal. Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan, karena pelayanan dianggap ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992: 129). Pada bagian pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Menurut Soeatminah (1992: 17), pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan: (1) cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama, (2) tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya, (3) benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan. Banyak argumentasi yang

menyatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan titik sentral kegiatan perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan identik dengan layanan karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan. Pelayanan perpustakaan akan terselenggara dengan baik apabila ditunjang dengan penyediaan fasilitas yang memadai. Namun demikian sebagian besar perguruan tinggi kita masih belum mampu memenuhi fasilitas ini karena keterbatasan anggaran. Jenis pelayanan yang dapat diberikan kepada pengguna jasa perpustakaan menurut Mulyani AN (1983: 119) yaitu: (1) pelayanan sirkulasi, (2) pelayanan referensi, (3) pelayanan jam perpustakaan. Sedangkan menurut Darmono (2001: 141) jenis pelayanan perpustakaan meliputi: (1) layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi), (2) layanan referensi, (3) layanan ruang baca.

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan pengedaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca di dalam perpustakaan maupun untuk dibawa keluar perpustakaan (Rusina Sjahrial Pamuntjak, 2000: 97). Kegiatan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian ini yang paling sering digunakan pengguna atau berhubungan dengan pengguna. Menurut Martoatmojo Karmidi (1998: 43) berapapun besar koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan, tetapi kalau sirkulasi dan pelayanannya tidak lancar atau hanya sedikit saja dalam memanfaatkannya, maka kecil sajalah arti perpustakaan tersebut. Namun sebaliknya jika kegiatan yang dilakukan oleh bagian sirkulasi lancar dan aktif maka perpustakaan tersebut boleh dikatakan baik. Oleh karena itu, baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pengguna.

Mengingat pentingnya layanan sirkulasi pada sebuah perpustakaan maka layanan sirkulasi haruslah berkualitas. Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan (Atep Adya Barata, 2003: 36). Oleh karena itu, setiap kegiatan pelayanan yang ada pada bagian sirkulasi harus berorientasikan pada kebutuhan pelanggan/pengguna (customer oriented). Persoalan yang kemudian muncul adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau belum dengan harapan penggunanya. Perpustakaan harus menyadari bahwa perubahan terhadap kualitas pelayanan dapat terjadi, karena dipengaruhi oleh gejala sosial maupun perkembangan teknologi informasi. Kualitas pelayanan yang baik tentunya didasarkan pada kepuasan yang dirasakan

oleh pengguna perpustakaan dan bukan dari penyedia pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sedangkan kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010: 28). Lebih lanjut Kotler dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003: 102) menandakan bahwa: Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat seperti tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Maka dari itu dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pengguna mengenai kepuasan yang dirasakan. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Dinas Kearsipan dan perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya belum dilakukan secara berkala.

Tabel 1.1
Data Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Unsur Pelayanan Dengan Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya

No.	UNSUR PELAYANAN	Realisasi	Rencana
U1	Persyaratan	3,06	100,00
U2	Prosedur	2,95	100,00
U3	Waktu pelayanan	2,90	100,00
U4	Biaya/tariff	3,01	100,00
U5	Produk layanan	2,62	100,00
U6	Kompetensi pelaksana	3,07	100,00
U7	Perilaku pelaksana	3,17	100,00
U8	Maklumat Pelayanan	2,80	100,00
U9	Penanganan Pengaduan	3,00	100,00

Sumber: Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Tasikmalaya

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa data kepuasan pelanggan berdasarkan unsur pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya belum memuaskan, dikarenakan belum mencapai target (100, 00). Hal ini dikarenakan ada beberapa unsur yang masih memiliki hasil yang kurang. Berdasarkan data diatas dapat dilakukan analisis sementara

bahwa unsur pelayanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya menunjukkan hasil yang belum memuaskan yang disebabkan oleh realisasi unsur pelayanan belum mencapai target. Hal ini disebabkan oleh unsur-unsur pelayanan menunjukkan nilai yang tidak konsisten dan masih jauh dalam pencapaian target. Unsur pelayanan dalam hal persyaratan menunjukkan 3,06. Kemudian mengalami penurunan dalam hal prosedur menjadi 2,95 dan waktu pelayanan menjadi 2,90. Penurunan nilai unsur pelayanan ini disebabkan oleh kegiatan pelayanan yang dilakukan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya belum maksimal yang mengakibatkan nilai unsur pelayanan masih jauh dalam pencapaian target.

Unsur pelayanan lainnya dalam hal biaya yang terdapat di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya mengalami kenaikan sebesar 3,01 hal ini disebabkan oleh pelayanan yang terdapat di Perpustakaan meningkat, namun lain halnya dalam unsur produk layanan mengalami penurunan sebesar 2,62 yang disebabkan oleh pihak perpustakaan masih kurang dalam hal ini dan masih jauh dalam pencapaian target. Kemudian dalam unsur Kompetensi pelaksana yang terdapat di perpustakaan sebesar 3,07 hal ini disebabkan kegiatan pelayanan dalam unsur ini yang dimiliki oleh pihak perpustakaan masih kurang memadai yang mengakibatkan unsur kompetensi pelaksana masih belum maksimal. Dalam unsur lainnya dalam hal pelayanan yang dimiliki oleh pihak perpustakaan diantaranya adalah hal perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan ini belum memuaskan, karena beberapa unsur pelayanan tersebut memiliki hasil yang kurang. Maka dari itu dapat disimpulkan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan perpustakaan, Indeks Kepuasan Masyarakat perpustakaan pada Dinas Kearsipan dan perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya pada Tahun 2019, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap perpustakaan sebesar 73,86. Hal ini dirasakan masih kurang memuaskan, karena ada beberapa unsur yang masih memiliki hasil yang kurang. Namun diharapkan nilainya akan terus bertambah seiring perbaikan-perbaikan yang dilakukan ke depannya, sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat perpustakaan pada Tahun 2020 minimal menjadi 80,00. (Sevi Avioni PP., S.Sos, Pustakawan Pertama pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya).

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana pengaruh struktur modal terhadap kinerja keuangan pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Rokok yang terdaftar di BEI periode 2014-2018? (2) Bagaimana pengaruh

kepemilikan manajerial terhadap kinerja keuangan pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Rokok yang terdaftar di BEI periode 2014-2018? (3) Bagaimana pengaruh kepemilikan institusional terhadap kinerja keuangan pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Rokok yang terdaftar di BEI periode 2014-2018?(4) Bagaimana pengaruh struktur modal, kepemilikan manajerial dan kepemilikan institusional terhadap kinerja keuangan pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Rokok yang terdaftar di BEI periode 2014-2018?. Adapun Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) Pengaruh struktur modal terhadap kinerja keuangan pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Rokok yang terdaftar di BEI periode 2014-2018.(2) Pengaruh kepemilikan manajerial terhadap kinerja keuangan pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Rokok yang terdaftar di BEI periode 2014-2018. (3) Pengaruh kepemilikan institusional terhadap kinerja keuangan pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Rokok yang terdaftar di BEI periode 2014-2018.(4) Pengaruh struktur modal, kepemilikan manajerial dan kepemilikan institusional terhadap kinerja keuangan pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Rokok yang terdaftar di BEI periode 2014-2018.

Landasan Teori

Menurut Sutawidjaya (dalam Dale, 2013 : 2) menyatakan bahwa:

Kualitas total merupakan faktor utama dalam revolusi bisnis yang telah membuktikan dirinya menjadi salah satu abad ke-20 yang paling kuat pencipta penjualan dan pertumbuhan pendapatan, pekerjaan baru yang benar-benar baik dan ekspansi bisnis berbasis dan berkelanjutan. Kini perusahaan menyadari bahwa perlu memiliki strategi handal agar produk dan jasa yang ditawarkan memiliki keunggulan yang dapat bersaing secara kompetitif. Sehingga kualitas menjadi faktor penting di persaingan global kini.

Dalam persaingan ekonomi yang makin tajam, perusahaan dituntut untuk menerapkan sistem manajemen yang baik, dimana dijadikan sebagai alat dalam meningkatkan kinerja perusahaan melalui kinerja karyawannya. Manajemen perlu menciptakan suasana yang nyaman bagi setiap individu agar berdampak pada pelaksanaan kinerja secara maksimal. Salah satu alat penerapan sistem manajemen mutu adalah *Total Quality Management* (TQM) yang merupakan sebuah pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimalkan daya saing organisasi dalam perbaikan secara terus-menerus atas produk dan jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya (Tjiptono dan Diana, 2013).

Menurut Gasperz (2010: 124) menyatakan bahwa:

TQM merupakan pendekatan manajemen sistematis yang berorientasi pada organisasi, pelanggan, dan pasar melalui kombinasi antara pencarian fakta praktis dan penyelesaian masalah, guna menciptakan peningkatan secara signifikan dalam kualitas, produktivitas, dan kinerja lain dari perusahaan.

Sedangkan menurut Ishikawa dalam Nasution (2010: 159) bahwa:

TQM merupakan perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan serta kinerja perusahaan.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa *total quality management* dapat mempengaruhi kinerja perusahaan. Karena TQM merupakan perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, *teamwork*, produktivitas, dan kepuasan pelanggan serta kinerja perusahaan.

Metode Penelitian

Dalam hal ini metode yang digunakan ialah metode survei. Metode survei merupakan metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan. Sugiyono (2015:81).

Tabel di bawah menunjukkan operasionalisasi variabel penelitian yang akan dijadikan dasar dalam penelitian:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasionalisasi	Indikator	Skala
1. Variabel Independen (X) pelayanan website	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellent) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Wyock (dalam Lovelock, 1988) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2016 : 268)	1. Keandalan (Reliability) 2. Daya Tanggap (Responsiveness) 3. Jaminan (Assurance) 4. Empati (Empathy) 5. Bukti langsung (Tangibles) Parasuraman dalam (Tjiptono, 2016)	Interval
2. Variabel Dependen (Y) Kepuasan pelanggan	Kepuasan juga dapat diartikan sebagai “suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima Sutardji dan Maulidyah, 2006: 32	1. Sistem keluhan dan saran 2. Survei kepuasan pelanggan 3. Ghost shopping 4. Lost customer analysis Kotler 2002 : 42	Interval

Jumlah Populasi pada penelitian ini adalah pemustaka pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya yaitu berjumlah 135 pemustaka. Oleh sebab itu sampelnya adalah sebanyak 58 orang pemustaka.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1.1 Pembahasan Pelayanan Website Inlislite Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya

Menurut Barata:2004 Kualitas Pelayanan adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaan”.Definisi kualitas pelayanan (service quality) mengandung tiga pokok, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik, dan adanya tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standard layanan tertentu,Swastika(2005). Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan website Inlislite pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya sudah terkelola dengan baik. Terbukti dari hasil pengolahan kuesioner bahwa total skor yang dihasilkan sebesar 1.993 dan berada pada interval ke tiga (tabel 4.17). Artinya bahwa pengelolaan pelayanan website inlislite pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung termasuk dalam kategori cukup baik.

Adapun skor indikator yang tertinggi adalah pada indikator empati yaitu dengan pernyataan staff/karyawan memberikan perhatian terhadap pengguna dengan sabar dengan skor 260.Sementara skor yang paling rendah yaitu pada indikator bukti langsung dengan pernyataan fasilitas yang diberikan sudah memadai sesuai dengan kebutuhan yang saya harapkan dengan skor 206.Dengan demikian maka setuju pelaksanaan pelayanan website inlislite pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya sudah terkelola.

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang diungkapkan oleh Tjiptono, 2004:54 menjelaskan sebagai berikut: Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selanjutnya itu kualitas pelayanan terdapat lima dimensi servqual oleh Parasuraman dalam (Tjiptono,2016) meliputi keandalan (Realibility), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy) dan Bukti langsung (Tangibles).

Adapun pelayanan website inlislite tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

Tangibles (berwujud) kualitas pelayan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Realibility (kehandalan) : Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Responsivess (ketanggapan): Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Assurance (jaminan): Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Emphaty (empati) : Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan website inlislite pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya sudah berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan dalam pelayanan website inlislite sudah sesuai atau mencakup item-item indikator pelayanan website inlislite yang meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Namun demikian dalam penerapannya masih terdapat permasalahan mengenai aspek aspek pernyataan fasilitas yang diberikan sudah memadai sesuai dengan kebutuhan yang saya harapkan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasanov dan Khalid (2015) mengembangkan model WebQual 4.0 untuk menentukan pengaruh kualitas website pada kepuasan dan kemauan pelanggan terhadap transaksi online pada

makanan organik di Malaysia. Hasil dari analisis yang telah dilakukan membuktikan bahwa kualitas website mempunyai dampak positif pada kepuasan pelanggan. Penemuan ini didukung dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Sina, et al (2011) dan Saputra, et al (2014) yang menemukan bahwa kualitas website adalah prediktor penting dari kepuasan pelanggan. Akan tetapi, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas website dengan kemauan bertransaksi pada pelanggan. Namun, hasil yang penulis dapat menunjukkan bahwa pelayanan website ini memiliki berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pembahasan Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya

Kepuasan pemustaka diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pemustaka dapat terpenuhi melalui penyediaan jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan pemustaka. Mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pemustaka sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus. Kepuasan atau ketidakpuasan pemustaka adalah respon pemustaka terhadap evaluasi ketidaksihinggaan yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang di rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan, mudah, murah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa kepuasan pelanggan/pemustaka pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya sudah terkelola dengan cukup baik. Terbukti dari hasil pengolahan kuesioner bahwa total skor yang dihasilkan sebesar 2.173 dan berada pada interval ke tiga (tabel 4.28). Artinya bahwa kepuasan pelanggan/pemustaka pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya yang meliputi sistem keluhan dan saran, survey kepuasan pemustaka, ghost shopping dan lost customer analysis termasuk dalam kategori cukup baik. Adapun skor indikator yang tertinggi adalah pada indikator sistem keluhan dan saran yaitu dengan pernyataan setiap kali saya menyampaikan keluhan/pernyataan kepada staff/karyawan mendengarkan dengan penuh perhatian dengan skor 231. Sementara skor yang paling rendah yaitu pada indikator lost customer analysis dengan pernyataan staff/karyawan selalu tanggap menghubungi para pemustaka yang sudah tidak aktif mengunjungi perpustakaan

dengan skor 179. Dengan demikian maka pelaksanaan setuju kepuasan pelanggan/pemustaka pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya.

Hal ini sesuai dengan teori Kottler Nasution 2004:104 bahwa:

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kebutuhan yang yang terpenuhi maka akan berbanding lurus terhadap kepuasan pengguna itu sendiri.

Selanjutnya Menurut Sutiawan (2005) dalam Andi Pandi (2017) menjelaskan bahwa:

Metode dalam pengukuran kepuasan pengguna perpustakaan yaitu sistem keluhan dan saran, lost customer analysis (analisis pelanggan yang beralih), survei kepuasan pemustaka, dan Ghost shopping (pemberi bayangan).

Untuk lebih jelasnya mengenai kutipan diatas adalah sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif. Maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasann pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih keperusahaan lain dan tidak menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

2. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survey baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya:

a. *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

b. *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang diajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.

c. *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden, diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok yaitu: masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari Manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d. *Importance Performance Analysis*

Dalam teknik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden

dimintai meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

3. *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan-karyawan tidak boleh tau kalau atasannya baru melakukan penilaian akan menjadi bagus.

4. *Lost Customer Analysis*

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih keperusahaan lain. Yang diharapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan/pemustaka pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya sudah berjalan dengan sangat baik. Hal ini dikarenakan dalam kepuasan pelanggan/pemustaka sudah sesuai atau mencakup item-item indikator kepuasan pelanggan yang meliputi: sistem keluhan dan saran, survey kepuasan pemustaka, ghost shopping, dan lost customer analysis. Namun demikian dalam penerapannya masih terdapat permasalahan mengenai aspek aspek pernyataan staff/karyawan selalu tanggung menghubungi para pemustaka yang sudah tidak aktif mengunjungi perpustakaan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasanov dan Khalid (2015) mengembangkan model WebQual 4.0 untuk menentukan pengaruh kualitas website pada kepuasan dan kemauan pelanggan terhadap transaksi online pada makanan organik di Malaysia. Hasil dari analisis yang telah dilakukan membuktikan bahwa kualitas website mempunyai dampak positif pada kepuasan pelanggan. Penemuan ini didukung dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Sina, et al (2011) dan Saputra, et al (2014) yang menemukan bahwa kualitas website adalah prediktor penting dari kepuasan pelanggan. Akan tetapi, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas website dengan kemauan bertransaksi pada pelanggan. Namun, hasil yang penulis dapat menunjukkan bahwa pelayanan website inlisite berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Pelayanan Website Inlisite Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan website inlisite berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut terbukti dari hasil perhitungan uji t

menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,138 > 1,672$). Hubungan antara pelayanan website inlislite dengan kepuasan pelanggan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya dibuktikan dengan uji analisis koefisiensi korelasi sederhana sebesar 0,736 yang artinya pelayanan website inlislite memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pelanggan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya. Begitu pula dengan hasil analisis koefisiensi determinasi untuk mengetahui besarnya persentase pengaruh dari pengelolaan keuangan daerah terhadap kualitas laporan keuangan adalah sebesar 54,18% sisanya sebesar 45,82% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Hal tersebut sejalan dengan pendapat menurut Kotler dan Keller (2009, hal.138) menjelaskan: “terdapat hubungan antara kualitas dan kepuasan karena pada dasarnya dengan adanya, kualitas yang semakin baik maka hal itu juga akan meningkatkan kepuasan/pemustaka.”

Selanjutnya menurut Arif (2007: 167) menjelaskan bahwa:

Kepuasan merupakan suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh seseorang pada suatu jasa ataupun produk, dengan memunculkan perasaan puas kepada pemustaka di dalam perpustakaan hal tersebut juga merupakan salah satu upaya mempertahankan pemustaka untuk datang kembali kedalam perpustakaan. Serta kepuasan merupakan suatu alat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Hasanov dan Khalid (2015) mengembangkan model WebQual 4.0 untuk menentukan pengaruh kualitas website pada kepuasan dan kemauan pelanggan terhadap transaksi online pada makanan organik di Malaysia. Hasil dari analisis yang telah dilakukan membuktikan bahwa kualitas website mempunyai dampak positif pada kepuasan pelanggan. Penemuan ini didukung dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Sina, et al (2011) dan Saputra, et al (2014) yang menemukan bahwa kualitas website adalah prediktor penting dari kepuasan pelanggan. Akan tetapi, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas website dengan kemauan bertransaksi pada pelanggan. Namun, hasil yang penulis dapat menunjukkan bahwa pelayanan website inlislite berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari pembahasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan website inlislite berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara teori hubungan kedua variabel tersebut yaitu pelayanan website inlislite dengan kepuasan pelanggan dapat diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan website inlislite sebagai salah satu faktor yang berpengaruh terhadap

kepuasan pelanggan. Apabila pelaksanaan pelayanan website inlislite sudah baik maka kepuasan pelanggan akan meningkat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan website inlislite pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya sudah terkelola dengan cukup baik. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan pelayanan website inlislite sudah sesuai atau mencakup item-item indikator pelayanan website inlislite yang terdiri dari: 1) Keandalan, 2) Daya Tanggap, 3) Jaminan, 4) Empati, dan 5) Bukti Langsung. Skor tertinggi pada variabel pelayanan website inlislite terdapat pada indikator emphaty pada pernyataan “staff/karyawan memberikan perhatian terhadap pengguna dengan sabar” dan skor terendah terdapat pada indikator bukti langsung (Tangibles) pada pernyataan “Fasilitas yang diberikan sudah memadai sesuai dengan kebutuhan yang saya harapkan.”
2. Kepuasan Pelanggan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya sudah terkelola dengan cukup baik, karena sudah sesuai dengan item-item indikator kualitas laporan keuangan yang meliputi: 1) Sistem keluhan dan saran, 2) Survey Kepuasan pemustaka, 3) Ghost shopping dan 4) Lost Customer Analysis. Skor tertinggi pada variabel kepuasan pelanggan/pemustaka terdapat pada indikator sistem keluhan dan saran pada pernyataan “setiap kali saya menyampaikan keluhan/pertanyaan kepada staff/karyawan mendengarkan dengan penuh perhatian dan skor terendah terdapat pada indikator lost customer analysis pada pernyataan “staff/karyawan selalu tanggap menghubungi para pemustaka yang sudah tidak aktif mengunjungi perpustakaan.
3. Pelaksanaan pelayanan website inlislite berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya. Artinya apabila pelayanan website inlislite baik maka kualitas kepuasan pelanggan akan meningkat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian kuesioner, maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan website inlislite sebaiknya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya diharapkan lebih mengoptimalkan pada aspek bukti langsung yaitu dengan cara lebih mengoptimalkan fasilitas sesuai dengan kebutuhan para pemustaka.
2. Untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan sebaiknya Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Tasikmalaya lebih memperhatikan lost costumer analysis yaitu dengan cara lebih tanggap menghubungi para pemustaka yang sudah tidak aktif mengunjungi Perpustakaan sehingga dapat berpengaruh dan berguna dalam meningkatkan kepuasan pemustaka.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih memperhatikan variabel-variabel independen lainnya seperti kualitas pelayanan, agar dapat menyempurnakan hasil penelitian yang berkaitan dengan pengelolaan kepuasan pelanggan.

Daftar Pustaka

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung, Remaja Rosdakarya, 2013
- Adya Barata, Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima cet 2*, Jakarta, PT Elex Media Komputindo, 2004
- Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran*, Malang, Universitas Brawijaya Press, 2011
- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, : Alfabeta, 2014
- Arief, *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*, Bayumedia Publishing, Malang, 2007
- Aristianto Hakim, *Program Aplikasi inlislite Versi 3 sebagai Pilihan Sarana Otomasi Perpustakaan dan Interoperabilitas Antar Perpustakaan*, Indonesia: Perpustakaan Nasional RI, 2016
- Atep Adya Barata, *Dasar - dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, Elex Media Komputindo, 2003
- Buku Panduan *Inlislite* Perpustakaan Nasional RI Cet. 1, Jakarta, Perpustakaan Nasional RI, 2013
- Djaslim, Saladin, *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengendalian. Edisi Ketiga*, Bandung, CV. Linda Karya, 2012
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset, 2003
- Handoko. T.H., *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Edisi ke2*, Yogyakarta, BPFE, 2003
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media, 2011
- Hasibuan, Malayu S.P., *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*, Jakarta, Penerbit PT Bumi Aksara, 2016

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*
- Kotler, K., *Manajemen Pemasaran 1. Edisi ketiga belas*, Jakarta, Erlangga, 2009
- Kotler, P dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid II*, Jakarta: Erlangga, 2007
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*, Jakarta, Indeks, 2008
- Kotler dan Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12*, Jakarta, Erlangga, 2012
- Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Yogyakarta, Pustaka Book Publisher, 2009
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama*, Jakarta, Salemba Empat, 2011
- Martoatmojo Karmidi, *Pelayanan Bahan Pustaka*, Jakarta, Universitas Terbuka, 1998
- Mesiono, *Manajemen dan Organisasi*, Bandung, Citapustaka Media Perintis, 2010
- Mulyani AN., *Administrasi Perpustakaan Sekolah*, Yogyakarta, Yayasan Pendidikan Kartika Wilis, 1983
- Nasution, M. N., *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor, Ghalia Indonesia, 2004
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium, Jilid 2*, Jakarta, PT Prenhallindo, 2002
- R. Terry, George, *Prinsip- Prinsip Manajemen*, Jakarta, Bumi Aksara, 2006
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2010
- Rusina Sjahrial-Pamuntjak, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Djambatan, 2000
- Silalahi, Ulber, *Asas-Asas Manajemen*, Bandung, Refika Aditama, 2011
- Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*, Yogyakarta : Kanisius, 1992
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung, CV. Alfabeta, 2017
- Sukarna, *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung, CV. Mandar Maju, 2011
- Sunyoto, Suyanto, *Analisis regresi untuk uji hipotesis*, Yogyakarta, Caps, 2011
- Sutardji dan Maulidyah, S., *Analisis beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna perpustakaan*, Studi kasus di perpustakaan balai penelitian tanaman kacang-kacangan dan umbi-umbian, 2006
- Suwanto, & Juni Priansa Donni, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, Bandung, Alfabeta, 2011
- Thoha, Miftah, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Depok, PT. Rajagrafindo Persada, 2012
- Tjiptono, *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta, BPFE, 2011
- Tjiptono, Fandy, Yanto Chandra, dan Anastasia Diana, *Marketing Scale, Edisi Satu*, Yogyakarta, Andi, 2004
- Wahyu Supriyanto, *Teknologi Informasi Perpustakaan*, Yogyakarta, Kanisius, 2008