

EFEKTIVITAS SISTEM KATALOG *ONLINE* (OPAC) TERHADAP PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN NASIONAL RI DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *DELONE AND MCLEAN IS SUCCESS MODEL*

Teguh Gondomono

Pustakawan Pertama, Perpustakaan Nasional RI

Abstrak

Online Public Access Catalogue (OPAC) atau katalog *online*, berfungsi sebagai sistem temu kembali informasi secara *online* yang digunakan oleh pemustaka dalam mencari koleksi yang diperlukan. Penelitian ini mengkaji tentang Efektivitas Sistem OPAC terhadap Pemustaka di Perpustakaan Nasional RI menggunakan Model *DeLone and McLean IS Succes Model*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas sistem OPAC terhadap pemustaka di Perpustakaan Nasional RI. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, yang merupakan hasil dari penyebaran kuesioner kepada para pemustaka Perpustakaan Nasional RI yang menggunakan katalog online dalam melakukan pencarian koleksi. Analisa data yang digunakan adalah *Path Analysis* (Analisis Jalur) pada program AMOS (*Analysis of Moment Structure*). Berdasarkan hasil analisis terhadap model penelitian yang diuji membuktikan bahwa faktor kualitas informasi (*Information Quality*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka (*user Satisfaction*) dengan nilai *Critical Ratio* (CR) =2.373 dan *Probability* (P) = 0.018. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap penggunaan sistem (*system use*) dengan nilai CR=4.393 dan P=0,00. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka (*user satisfaction*) dengan nilai CR=10.674 , dan P =0,00. Penggunaan (*system use*) memiliki pengaruh sistem terhadap manfaat (*net benefit*) dengan nilai CR=2.612 dan P=0.009. Kepuasan pemustaka (*user satisfaction*) berpengaruh positif terhadap manfaat (*net benefit*) dengan nilai CR=5.621 dan P=0.00. Adapun faktor yang memiliki pengaruh sangat kuat adalah kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pemustaka (*user satisfaction*), dengan nilai CR=10.674 , dan nilai probabilitas =0,00.

Kata kunci

Sistem informasi perpustakaan, Katalog *online*, OPAC (*Online Public Access Catalogue*), Efektivitas sistem informasi, Model kesuksesan sistem informasi, *DeLone & McLean Success model*, AMOS (*Analysis of Moment Structure*)

Abstract

The Online Public Access Catalogue (OPAC) as a part of library information system serves as online information retrieval system for library users. This paper is aimed at finding out factors affecting the efectivity of OPAC for the National Library of Indonesia's users' use through the methodology of DeLone and McLean IS Success Model. Data used in this study is primary data obtained through questionnaire spread to National Library of Indonesia's users who use online catalogue to find information. Data analysis is done by using Path Analysis method in Analysis of Moment Structure (AMOS) program. The analysis result of the tested research model shows that information quality factor has a positive impact on users' satisfaction with Critical Ratio (CR) of 2.373 and Probability (P) of 0.018. Service quality has

a positive impact on system use with CR value of 4.393 and P value of 0.00. Service quality has a positive impact on user satisfaction with 10.674 of CR value and 0.00 of P value. System use has an impact on net benefit with 2.612 value of CR and 0.009 of P value. User satisfaction has a positive impact on net benefit with CR value of 5.621 and P value of 0.00. Factor that has significant impact on user satisfaction is service quality with the CR value of 10.674 and P value of 0.00.

Keywords

Library information system, online catalog, information

1. Pendahuluan

Teknologi informasi sebagai hasil ciptaan manusia membantu manusia untuk saling berkomunikasi, memperoleh, dan menyebarkan informasi dengan cara mudah. Teknologi ini merupakan implementasi dari perkembangan ilmu pengetahuan.

Pengelolaan informasi dengan menggunakan teknologi informasi di perpustakaan biasa dikenal dengan otomasi perpustakaan atau sistem otomasi perpustakaan. Sistem otomasi perpustakaan (*library automation system*) adalah seperangkat aplikasi komputer untuk kegiatan di perpustakaan yang terutama bercirikan penggunaan pangkalan data ukuran besar yang mengandung cantuman tekstual yang dominan dan fasilitas utama untuk menyimpan, menemukan dan menyajikan informasi (Pendit, 2008). Pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan setidaknya akan membantu serta mempermudah pustakawan dalam hal pengelolaan atau pemrosesan informasi sehingga informasi yang dilayankan akan lebih mudah dan cepat diakses oleh para pemustaka

Sistem informasi perpustakaan terpadu (*integrated library system/Inlis*) adalah sebuah sistem berbasis teknologi informasi yang didesain dan dikembangkan untuk mendukung pelaksanaan tugas substantif dan administratif perpustakaan, khususnya di Perpustakaan Nasional RI. Sistem informasi Inlis terdiri dari lima modul utama, yaitu (i) modul akuisisi (*acquisition*), (ii)

modul pengkatalogan (*cataloging*), (iii) modul penelusuran (*OPAC*), (iv) modul sirkulasi (*circulation*), dan (v) modul keanggotaan (*patron*). *Online Public Access Catalogue* (OPAC) adalah suatu sistem temu balik informasi berbasis komputer yang digunakan oleh pengguna untuk menelusuri koleksi suatu perpustakaan atau unit informasi lainnya. Sistem katalog *online* merupakan sistem katalog terpasang yang dapat diakses secara umum dan dapat dipakai pengguna untuk menelusuri data katalog (untuk memastikan apakah perpustakaan menyimpan karya tertentu) untuk mendapatkan informasi tentang lokasinya. Jika sistem katalog dihubungkan dengan sistem sirkulasi, pengguna dapat mengetahui apakah bahan pustaka yang sedang dicari tersedia di perpustakaan atau sedang dipinjam. *OPAC* membantu pemustaka mencari informasi atau koleksi yang tersedia di perpustakaan dan sekaligus sebagai perantara perpustakaan mengomunikasikan sumber daya informasi yang tersedia kepada pemustaka. Salah satu keunggulan sistem *OPAC* dari katalog manual lainnya adalah kemudahan dalam penelusuran (Hasugian, 2009:166).

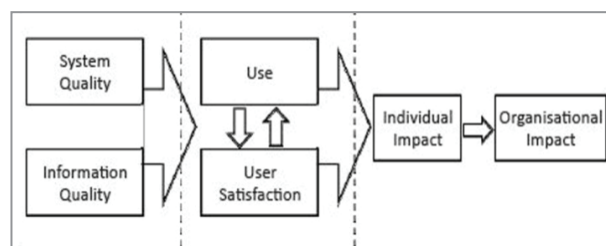
Modul OPAC adalah bagian atau subsistem dari Inlis di perpustakaan atau katalog *online* yang berfungsi sebagai sistem temu kembali informasi yang digunakan pemustaka untuk memperoleh informasi (bahan perpustakaan) di Perpustakaan Nasional RI dengan lebih efektif dan efisien.

Pemustaka menelusur kembali informasi dengan waktu yang cepat dan memperoleh informasi secara akurat. Namun, penggunaan OPAC di Perpustakaan Nasional RI saat ini belum maksimal. Masih ada permasalahan-permasalahan yang muncul pada saat melakukan penelusuran informasi koleksi. Permasalahan-permasalahan yang saat ini muncul pada sistem katalog online di Perpustakaan Nasional RI adalah (i) ketidakcocokan antara data katalog OPAC dengan buku yang ada di rak, (ii) ketidakmutakhiran data katalog (*up to date*), yaitu adanya perbedaan jumlah data katalog pada modul katalog dengan yang ada di OPAC yang cukup banyak, dan (iii) ketidaklengkapan data yang ada di OPAC sehingga membingungkan pemustaka mencari bahan perpustakaan yang dibutuhkan. Apabila permasalahan-permasalahan tersebut tidak segera diselesaikan, hal itu akan dapat menimbulkan gejala-gejala yang mengkhawatirkan seperti adanya ketidakpuasan pengguna. Permasalahan-permasalahan tersebut dijadikan sebagai dasar penelitian ini. Dengan demikian, hal-hal yang akan diteliti adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas sistem OPAC bagi pemustaka di Perpustakaan Nasional RI. Model yang digunakan adalah model kesuksesan sistem informasi dari *DeLone* dan *McLean* atau *IS Success Model*.

2. Tinjauan Teoritis

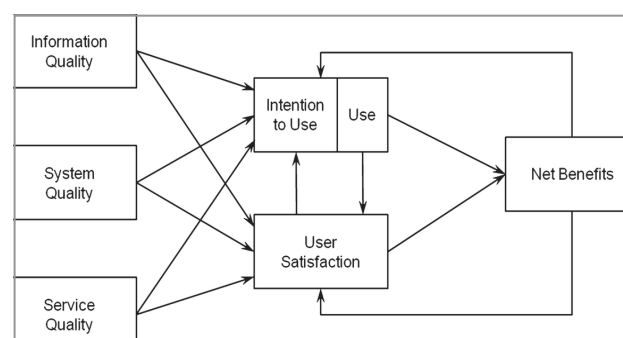
a. Model Keberhasilan *DeLone* dan *McLean*

Penelitian ini mengacu pada model keberhasilan sistem informasi model *DeLone* dan *McLean* (1992, 2003). *DeLone* dan *McLean* (1992) mencoba memberikan kriteria pengukur kesuksesan sederhana sehingga dapat diaplikasikan pada seluruh sistem informasi teknologi yang ada. Pada awalnya, model itu mengajukan enam komponen, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasi.



Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean* (1992)

DeLone dan *McLean* kemudian melakukan reformulasi Model D&M (*DeLone dan McLean*, 2003) dengan menambahkan variabel *service quality* pada model tersebut yang mana instrumen pengukuran yang digunakan adalah *servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman yang disusun untuk mengakses harapan konsumen dan persepsi mengenai kualitas pelayanan dalam organisasi retail dan jasa (*Pitt, et al.*, 1995).



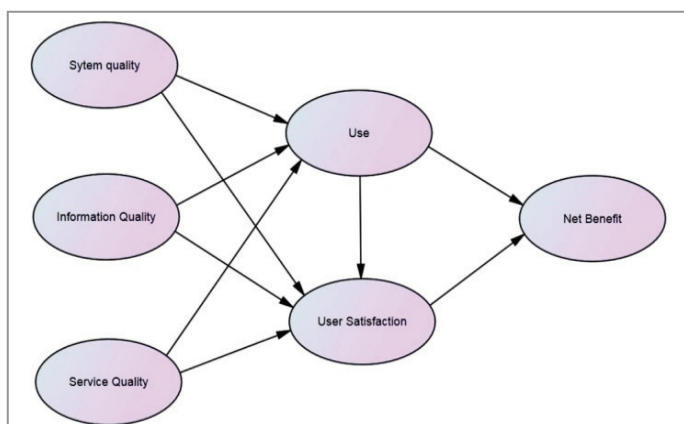
Gambar 2. *Conceptual Framework* (from *DeLone and McLean*, 2003)

b. Penentuan Model Penelitian

Penelitian ini mencoba penggunaan model *DeLone* dan *McLean* (*is success model*) untuk mengukur efektivitas sistem katalog *online* di Perpustakaan Nasional RI. Pengukuran efektivitas sistem informasi dilakukan tidak hanya satu dimensi pengukuran tetapi dari berbagai dimensi (multidimensial), yaitu dengan mengadopsi enam dimensi pengukuran yang diajukan oleh *DeLone* dan *McLean*. Model ini mengukur keberhasilan atau efektivitas sebuah sistem informasi dengan melihat dari 6 (enam) dimensi (multidimensial), antara lain, dimensi kualitas sistem, kualitas

informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat.

Kerangka penelitian tentang efektivitas sistem katalog online terhadap pemustaka di Perpustakaan Nasional RI menggunakan model yang digunakan oleh *DeLone* dan *McLean* (2003) dengan enam variabel. Gambaran model penelitian ada di bawah ini.



Gambar 3. Kerangka Pemikiran Efektivitas Sistem Katalog *Online* terhadap Pemustaka di Perpustakaan Nasional RI

Berdasarkan kerangka penelitian tersebut, dirumuskan hipotesis sebagai berikut.

- H1 : Kualitas sistem mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan.
- H2 : Kualitas sistem mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.
- H3 : Kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan.
- H4 : Kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.
- H5 : Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap penggunaan.
- H6 : Kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.
- H7 : Penggunaan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
- H8 : Penggunaan mempunyai pengaruh positif terhadap manfaat bersih.
- H9 : Kepuasan pengguna mempunyai pengaruh positif terhadap manfaat bersih.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam upaya menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan. Dengan survei diharapkan akan dapat mengungkap data dan informasi dari responden sehingga mampu menjelaskan hubungan antarvariabel yang telah disusun dalam desain penelitian ini. Sebagaimana tradisi penelitian kuantitatif, peneliti menggunakan logika berpikir deduktif, dengan berangkat dari model IS Success Model *DeLone & McLean* (2003) yang digunakan untuk melihat efektivitas sistem katalog *online* terhadap pemustaka di Perpustakaan Nasional RI. Populasi penelitian ini adalah para pemustaka perpustakaan yang berhubungan langsung dengan sistem katalog *online* atau yang sedang melakukan penelusuran katalog dengan menggunakan OPAC.

Kuesioner yang digunakan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan skala bertipe ordinal. Skala ini yang paling banyak digunakan untuk pengukuran perilaku. Skala ini terdiri dari pertanyaan dan disertai jawaban setuju-tidak setuju, sering-tidak pernah, cepat-lambat, baik sampai buruk, dan sebagainya tergantung dari tujuan pengukuran. Pada penelitian ini kuesioner disusun menggunakan skala *Likert* antara 1--4. Nilai terendah--tertinggi dari skala *Likert* berarti 1 adalah sangat tidak setuju, 2 adalah tidak setuju, 3 adalah setuju, dan 4 adalah sangat setuju. Responden diharapkan menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini dengan benar sehingga akan didapatkan data yang akurat dengan keadaan yang sesungguhnya.

Data yang telah dikumpulkan dari kuesioner digunakan untuk menguji model penelitian atau hipotesis penelitian dengan menggunakan *path analysis* (analisis jalur). Analisis jalur merupakan pengembangan dari model regresi yang digunakan untuk menguji kesesuaian (fit) dari matrik korelasi dua atau lebih model yang dibandingkan oleh peneliti (Ghozali, 2008). Langkah-langkah

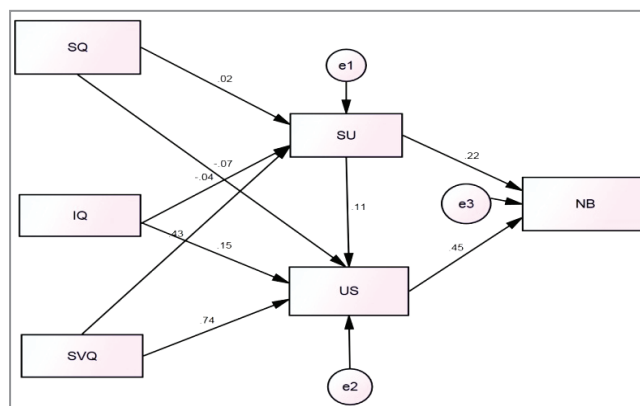
yang dilakukan pada teknik pengolahan dengan prosedur *path analysis*) adalah (i) penyusunan model penelitian berdasarkan teori, (ii) menyusun diagram jalur (*path diagram*), (iii) merubah diagram jalur menjadi persamaan struktural, (iv) melakukan pengukuran uji kelayakan model penelitian, dan (v) uji hipotesis.

4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan ukuran sampel sebanyak 122 responden. Yang dijadikan sebagai sampel adalah para pemustaka yang sedang melakukan penelusuran informasi di Perpustakaan Nasional RI. Berdasarkan syarat untuk memenuhi kaidah analisis pada teknik ini, ditentukan sampel 122 orang yang memenuhi syarat. Data diolah dengan menggunakan software Amos (*analysis of moment structure*). Asumsi dasar yang harus dipenuhi dalam analisis jalur (*path analysis*) adalah jumlah sampel yang memenuhi kaidah analisis. Berdasarkan teknik *maximum likelihood estimation* (ML), dibutuhkan sampel berkisar 100--200 sampel. Ada juga pendapat lain yang mengemukakan bahwa teknik *maximum likelihood estimation* (ML) akan efektif jika sampel yang dibutuhkan berkisar 150--400 sampel. Teknik *generalized least square estimation* (GLS) dapat digunakan sampel berkisar 200--500. Selain itu, kedua teknik tersebut mengharuskan data dalam kondisi berdistribusi normal untuk menghindari bias dalam menganalisa. Data dapat dikatakan normal apabila *c.r* (*critical ratio*) *multivariate* memiliki syarat $-2.58 < c.r. < 2.58$ (Ghozali, 2008).

a. Uji Kelayakan Model *Path Analysis*

Pada tahapan ini dilakukan pengukuran model diagram yang sudah dibuat. Proses pengukuran tersebut menggunakan program Amos dengan cara memasukan data hasil penelitian yang terlebih dahulu sudah dikonversi ke dalam bentuk format data interval. Adapun hasil dari pengukuran model penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 4. *Path Analysis* Model Keberhasilan Sistem Katalog Online (OPAC)

Melalui analisis jalur (*path analysis*) akan terlihat kesesuaian model dan hubungan kausalitas yang dirancang pada model yang akan diuji. Hasil kesesuaian melalui model ini dapat diperoleh dari nilai *loading factor* antarvariabel. Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat nilai *loading factor* yang menghubungkan variabel SQ (*system quality*) dengan variabel SU (*system use*) memiliki nilai 0,02, SQ (*system quality*) dengan variabel US (*user satisfaction*) memiliki nilai -0,07, serta variabel IQ (*information quality*) yang mempengaruhi SU (*system use*) memiliki nilai -0,04, yang berarti dibawah batas nilai 0,05 sehingga jalur koefisien tersebut tidak signifikan dan harus dihilangkan. Berikut output hasil pengujian *path analysis*.

b. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis berdasarkan atas pengolahan data penelitian dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Adapun caranya dengan menganalisis nilai regresi yang ditampilkan berdasarkan hasil output dari Amos21. Pengujian hipotesis ini dengan menganalisis nilai *critical ratio* (CR) dan nilai *probability* (p) dari data yang sudah diolah. Batasan statistik yang disyaratkan adalah $>1,96$ untuk nilai CR (*critical ratio*) dan, dilihat jalur hubungan (*loading factor*) $> 0,05$ serta nilai *probability* di bawah 0,05 untuk nilai probabilitasnya (Santoso, 2007). Apabila hasil

olah data menunjukkan nilai yang memenuhi syarat tersebut, hipotesis penelitian dapat diterima.

Berikut data hasil pengolahan dengan Amos 21.

Tabel 1. Hasil *Regression Weight Analisis Jalur (Path Analysis)*

Variabel	Esti-mate	S.E.	C.R	P	Keterangan
SU<---SVQ	0,175	0,040	4,393	***	Diterima
SU<---SQ	0,013	0,056	0,240	0,811	Ditolak
SU<---IQ	-0,029	0,068	-0,428	0,669	Ditolak
US<---IQ	0,186	0,078	2,373	0,018	Diterima
US<---SVQ	0,524	0,049	10,674	***	Diterima
US<---SU	0,193	0,104	1,853	0,064	Ditolak
US<---SQ	-0,067	0,064	-1,042	0,297	Ditolak
NB<---SU	0,440	0,169	2,612	0,009	Diterima
NB<---US	0,523	0,093	5,621	***	Diterima

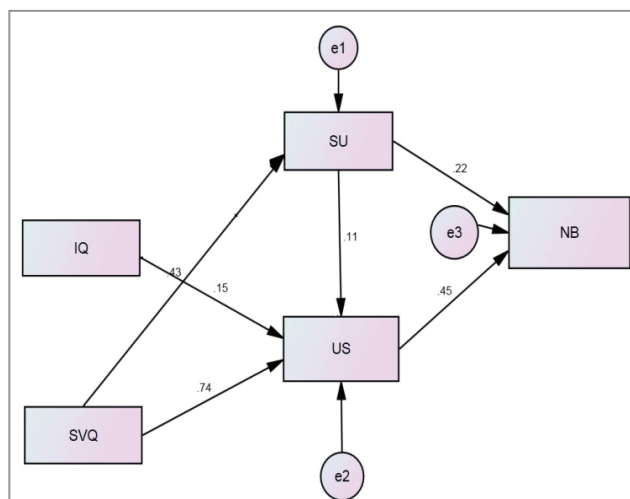
Sumber: Hasil Pengolahan Data *Output Amos 21*)

Hasil uji tiap-tiap hipotesis yang akan disajikan secara ringkas adalah seperti pada tabel berikut ini.

	Hipotesis	Hasil Uji Indeks CR dan P
H ₁	<i>System quality</i> tidak berpengaruh positif terhadap <i>System Use</i>	Ditolak (CR: 0,240 dan P : 0,811)
H ₂	<i>System quality</i> tidak berpengaruh positif terhadap <i>User Satisfaction</i>	Ditolak (CR: -1,042 dan P : 0,297)
H ₃	<i>Information quality</i> tidak berpengaruh positif terhadap <i>System Use</i>	Ditolak (CR: -0,428 dan P : 0,669)
H ₄	<i>Information quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>User Satisfaction</i>	Diterima (CR: 2,373 dan P : 0,018)
H ₅	<i>Service quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>System Use</i>	Diterima (CR: 4,393 dan P : ***)
H ₆	<i>Service quality</i> berpengaruh positif terhadap <i>User Satisfaction</i>	Diterima (CR : 10,674 dan P : ***)
H ₇	<i>System Use</i> tidak berpengaruh positif terhadap <i>User satisfaction</i>	Ditolak (CR: 1,853 dan P : 0,064)
H ₈	<i>System Use</i> berpengaruh positif terhadap <i>Net Benefit</i>	Diterima (CR: 2,612 dan P : 0,009)
H ₉	<i>User Satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>Net Benefit</i>	Diterima (CR: 5,621 dan P : ***)

Berdasarkan pengujian hipotesis pada masing-masing hubungan kausalitas antara masing-masing variabel, dapat dibandingkan antar bentuk model berdasarkan teori dengan model berdasarkan

hasil pengujian data yang diperoleh pada objek penelitian. Model keberhasilan sistem OPAC adalah sebagai berikut.



Gambar 5. Model Keberhasilan Sistem Katalog Online (Opac) Hasil Pengujian Data yang Diperoleh pada Objek Penelitian

Gambar 5 menunjukkan hasil pengujian data yang diperoleh pada objek penelitian. Lima faktor yang mempengaruhi keberhasilan sistem katalog online (Opac) adalah sebagai berikut.

1. Faktor kualitas informasi (*information quality*) dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka (*user satisfaction*).
2. Faktor kualitas layanan (*service quality*) dapat mempengaruhi penggunaan sistem (*system use*).
3. Faktor kualitas layanan sistem (*service quality*) dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka (*user satisfaction*) dalam menggunakan sistem katalog online.
4. Tingkat penggunaan sistem katalog online (*system use*) dapat mempengaruhi terhadap manfaat (*net benefit*) dari sistem tersebut.
5. Faktor kepuasan pemustaka (*user satisfaction*) dalam menggunakan sistem katalog online akan menentukan pada manfaat (*net benefit*) sistem tersebut terhadap pemustaka.

4.4 Implikasi Penelitian

Penelitian ini akan berguna jika hasil analisisnya dapat digunakan sebagai usulan pengembangan sistem. Implikasi penelitiannya adalah sebagai berikut.

4.4.1 Aspek Manajerial

1. Pihak pengambil keputusan, khususnya bagi pimpinan pada unit kerja yang ada di lingkungan Deputy I, yaitu Deputy Bidang Pengembangan Bahan Pustaka dan Jasa Informasi dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan sistem OPAC *Inlis* yang berkesinambungan.
2. Harapan-harapan akan performa dari sistem OPAC *Inlis* yang semakin meningkat dan mempertimbangkan aspek-aspek yang lain mempengaruhinya lainnya, khususnya pemustaka sebagai pengguna sistem OPAC.

4.4.2 Aspek Sistem

1. Dampak terhadap sistem akan terlihat pada tingkat ketersediaan sistem. Pengguna mengharapkan informasi koleksi perpustakaan pada sistem katalog online (Opac) *Inlis* dapat mudah diakses. Pengembangan sistem katalog online diharapkan merespon perkembangan teknologi dengan tepat menyesuaikan dengan kebutuhan informasi pemustaka.
2. Untuk pengembangan sistem ke depannya, faktor *reliability*, *flexibility*, dan *response system* dalam menggunakan sistem katalog online *Inlis* saat ini perlu ditingkatkan secara berkesinambungan.

4.4.3 Aspek People (orang)

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, pengguna menerima sistem ini karena dari kualitas informasi yang dihasilkan pada sistem tersebut dan kualitas layanan. Pengelola dapat meningkatkan atau menjaga kualitas data dan informasi serta kualitas layanan sehingga dengan begitu akan menimbulkan kepuasan dan manfaat bagi para pemustaka dalam menggunakan sistem katalog online *Inlis*.
2. Hasil penelitian ini juga bisa memberitahukan bahwa faktor kualitas informasi dan kualitas layanan untuk menjadi bahan pertimbangan

dalam peningkatan layanan perpustakaan karena pemustaka menggunakan OPAC di Perpustakaan Nasional RI disebabkan oleh faktor kualitas informasi dan layanan.

4.4.4 Aspek Penelitian Lanjutan

1. Ketepatan dalam pemilihan operasional variabel penelitian tidak hanya didasarkan pada adopsi dari teori-teori yang ada, namun perlu adanya penyesuaian dengan kondisi penelitian yang akan dikaji akan menjadikan operasional variabel lebih tepat dalam melakukan pengukuran.
2. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan tidak hanya dengan adopsi model keberhasilan sistem informasi *DeLone* dan *McLean* saja, namun bisa dengan mengembangkan model ini dengan menambahkan variabel lain yang belum digunakan atau memodifikasi beberapa model keberhasilan sistem informasi yang ada sehingga lebih sesuai (relevan) dengan objek penelitian yang akan diteliti.

5. Penutup

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan kausal yang terjadi antara faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut. Terdapat hubungan antara kualitas informasi (*information quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Semakin berkualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem katalog *online Inlis*, akan semakin meningkat pula kepuasan pemustaka terhadap sistem katalog *online Inlis*. Semakin berkualitas layanan (*service quality*), akan berpengaruh terhadap penggunaan sistem katalog *online* (OPAC) oleh pemustaka (*system use*) dan peningkatan kepuasan pemustaka (*user satisfaction*). Peningkatan dan frekuensi penggunaan sistem katalog *online* (OPAC) *Inlis* dapat memberikan pengaruh positif terhadap manfaat (*net benefit*) yang diperoleh pemustaka dengan menggunakan katalog *online Inlis*. Demikian juga pada faktor kepuasan pemustaka

(*user satisfaction*) yang semakin meningkat dapat berpengaruh positif terhadap *net benefit*. Berdasarkan analisa data yang sudah dilakukan, lima faktor dimaksud adalah *information quality*, *service quality*, *system use*, *user satisfaction*, dan *net benefit* merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat efektivitas sistem OPAC *Inlis* terhadap pemustaka (*user*) di Perpustakaan Nasional RI.

Hasil penelitian tentang faktor-faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas sistem OPAC bagi pemustaka dapat menjadi pertimbangan Perpustakaan Nasional RI dalam pengembangan *Inlis* khususnya OPAC. Faktor kualitas informasi perlu dijaga dan ditingkatkan kualitas informasinya pada sistem OPAC, seperti data dan informasi yang akurat, lengkap, tepat waktu, relevan dengan kebutuhan pemustaka, menyajikan informasi yang lebih mudah dipahami oleh pemustaka, dan memberikan informasi ketersediaan koleksi, seperti informasi tambahan pada OPAC tentang koleksi yang tersedia dan siap untuk dipinjamkan. Selain kualitas informasi yang perlu dijaga dan ditingkatkan, ada faktor layanan yang berkualitas (*service quality*) dengan cara memberikan layanan bimbingan oleh petugas kepada pemakai tentang tata cara penelusuran dan pemanfaatan informasi melalui OPAC, petugas OPAC melakukan komunikasi dengan pemustaka dengan baik, menerima saran, atau masukan atau usulan kebutuhan informasi para pemustaka. Perpustakaan Nasional perlu mempertimbangkan kualitas informasi dan layanan khususnya pada sistem katalog *online Inlis* dengan baik karena dapat berdampak positif bagi kepuasan pemustaka (*user satisfaction*).

Daftar Pustaka

- DeLone, W.H., McLean, E.R. 1992, "Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable". Dalam *Information Systems Research* 3(1), pp. 60--95, Viewed 15 Maret 2015.

- 2003, "The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update". Dalam *Journal of Management Information Systems* 19(4), pp. 9--30, viewed 15 Maret 2015.
- Ghozali, Imam 2006, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- 2008, *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos 16.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasugian, Joner 2009, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Medan: USU Press.
- Pendit, Putu Laxman 2008, *Perpustakaan Digital dari A sampai Z*. Jakarta: Cita Karyakarsa Mandiri.
- Santoso, Singgih. 2011. *Structural Equation Modeling (SEM): Konsep dan Aplikasi dengan Amos 18*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

