

ETIKA PUSTAKAWAN PADA KANTOR PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN SLEMAN

**(Analisis Hubungan Pustakawan dengan Pengguna Berdasarkan Kode Etik
Pustakawan Indonesia)**

Nur'aini

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
Email: cahayaaini45@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertempat di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pustakawan dengan pengguna pada Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kode etik pustakawan pada Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman telah dilaksanakan sebaik mungkin walau masih ada sebagian kewajiban yang belum diimplementasikan secara maksimal. Penelitian ini berupaya memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, membantu sosialisasi kode etik dan sekaligus menjadi masukan-masukan untuk IPI.

***Kata Kunci:** Etika Profesi, Kode Etik Pustakawan dengan Pengguna*

ABSTRACT

This research took place at the Regional Library Office of Sleman Regency. The purpose of this study is to determine the relationship of librarians with users at the Regional Library Office of Sleman Regency. This research uses qualitative method with descriptive approach. Data collection methods used were observation and interview. The results of this study indicate that the code of ethics of librarians at the Regional Library Office of Sleman Regency has been implemented as best as possible although there are still some obligations that have not been implemented maximally. This research seeks to contribute to the development of science, to help the socialization of the code of conduct and at the same time become inputs for the IPI.

***Keywords:** Professional Ethics, Librarian Code of Ethics*

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan lembaga yang di dalamnya terdapat berbagai macam informasi mengenai ilmu pengetahuan untuk menunjang aktifitas pembelajaran dengan tujuan mencerdaskan bangsa. Selain tempat pembelajaran, perpustakaan dapat dijadikan sebagai tempat rekreasi yang menyenangkan dan menambah wawasan pengunjung mengenai ilmu pengetahuan. Perpustakaan yang baik dapat dilihat dan diukur dari keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan pemakainya dan dapat melayani dengan kemampuan yang dimiliki pustakawan kepada masyarakat pemakainya.

Suwarno (2016: 92) menyatakan pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta

mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan pelayanan perpustakaan. Artinya, Orang yang disebut pustakawan adalah orang yang benar-benar mengerti ilmu perpustakaan, setidaknya pernah mendapat pelatihan tentang kepustakawanan yang kemudian diberi tugas dan tanggung jawab oleh lembaga yang merekrut (berwenang).

Kode etik adalah sistem norma, nilai dan aturan profesional tertulis yang secara tegas menyatakan apa yang tidak benar dan tidak baik bagi profesional. Kode etik pustakawan merupakan tujuan awal bagi para pustakawan dalam melakukan tugasnya di tempat pustakawan bekerja.

Berdasarkan kenyataan yang ada, kode etik pustakawan masih banyak tidak dilaksanakan dengan baik dan dijadikan pedoman oleh pustakawan dalam tugas sehari-hari sehingga sering kali muncul permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan sikap dan perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan.

Dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini adalah bagaimanakah hubungan pustakawan dengan pengguna pada Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman berdasarkan kode etik pustakawan?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Etika

Etika merupakan ilmu yang membicarakan masalah perbuatan atau tingkah laku manusia yang dapat dikatakan baik dan buruk. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk dan tanggung jawab.

Menurut Hermawan dan Zen (2006: 75) Etika berasal dari bahasa asing yaitu *Ethic(s)* atau *Ethica* dalam bahasa Latin, *Ethique* dalam bahasa Perancis, *Etikhos* dalam bahasa Greek. Artinya, kebiasaan-kebiasaan terutama yang berkaitan dengan tingkah laku manusia. Salam mengemukakan bahwa Etika adalah sebuah refleksi kritis dan rasional mengenai nilai dan norma moral yang menentukan dan terwujud dalam sikap dan pola perilaku hidup manusia, baik secara pribadi maupun sebagai kelompok.

Etika berkaitan dengan apa yang baik dan benar bagi masyarakat sebagian besar masyarakat pada umumnya menerima prinsip etika seperti kejujuran, integritas, memenuhi komitmen, menaati kesepakatan, adil dan berpikiran terbuka serta bersedia mengakui kesalahan, peduli dan berbalas kasih, menghormati martabat manusia, bertanggung jawab untuk meraih keunggulan dan mempertanggungjawabkan satu keputusan dan kosekuensi.

Menurut Simorangkir (2003: 3), etika pada umumnya diartikan sebagai suatu usaha yang sistematis dengan menggunakan rasio untuk menafsirkan pengalaman moral individual dan sosial sehingga dapat menetapkan aturan untuk mengendalikan perilaku manusia serta nilai-nilai yang berbobot untuk dapat dijadikan sasaran dalam hidup. Rindjin menyatakan bahwa etika mempunyai banyak arti, tetapi yang utama adalah berarti kebiasaan, akhlak atau watak.

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa etika adalah ilmu yang mengajarkan tentang baik dan buruk dalam mengendalikan pola perilaku hidup manusia sesuai dengan norma-norma hukum atau kaidah-kaidah yang berlaku dalam suatu masyarakat.

2. Pustakawan

Pustakawan adalah orang yang bergerak dibidang perpustakaan atau ahli perpustakaan yang melaksanakan kegiatan mengumpulkan informasi, mengolah dan menyebarluaskan kepada masyarakat. Dalam Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca (2006) bahwa pustakawan adalah ahli perpustakaan, dengan pengertian tersebut berarti pustakawan sebagai tenaga yang berkompeten dibidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi. Dalam buku Kiprah pustakawan (2007: 1) pustakawan adalah orang yang menyelenggarakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimilikinya. Selain itu, Lasa HS (2009: 295) pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan.

Dari pendapat di atas, dapat diketahui bahwa seorang pustakawan yang profesional dibidang perpustakaan telah memberikan pelayanan sesuai tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimiliki melalui pendidikan.

3. Etika Profesi

Suatu profesi akan senantiasa eksis jika dalam operasionalnya menganut suatu etika, kemudian etika menjadi awal bagi organisasi profesi (sebagai wadah perkumpulan para profesional) yang bertujuan membela, melindungi dan memperjuangkan kepentingan anggotanya, baik dari nasabah, insititusi, badan induknya maupun dari profesi lainnya, serta keterlaksanaan tujuan profesionalnya.

Jayshree Suresh & B.S. Raghavan (2005) Etika profesi mengacu pada kewajiban etis yang menyertai pekerjaan profesional. Ini meliputi bagaimana profesional seharusnya bertindak dalam pekerjaan profesionalnya bukan sekedar bagaimana bertindak. Rubin (2004: 324) Etika bagi para profesional di bidang informasi merupakan salah satu bentuk penegasan terhadap nilai-nilai dari pelayanan, termasuk di dalamnya adalah keharusan menghormati sesama yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup bermasyarakat. Dengan demikian bagi anggota profesi wajib mematuhi norma etika profesi dan bagi yang melanggar norma yang berlaku, organisasi mempunyai hak memberikan sanksi sesuai peraturan yang telah disepakati sebelumnya. Sanksi dapat berbentuk hukuman disiplin, administratif bahkan dapat menjadi suatu delik hukum, tergantung pada jenis dan beratnya pelanggaran yang dilakukan.

Dari pendapat di atas, dapat diuraikan bahwa etika profesi berisi norma-norma atau peraturan yang harus dipatuhi dan dihindari oleh anggota profesi pada waktu melakukan tugasnya sehingga berlaku hak dan kewajiban.

4. Kode Etik Pustakawan

Kode etik memiliki sejarah panjang dalam pembentukan, pengembangan dan sosialisasinya. Kode etik pustakawan pertama kali muncul di negara Barat dalam sebuah *paper di Pratt Insitute Library School* tahun 1903.

Suwarno (2016: 110) Di Inggris, perhatian terhadap kode etik pustakawan dimulai oleh *Library Association (LA)*. Salah satu topik LA adalah masalah sensor tahun 1963. Masalah ini berhubungan erat dengan kode etik sebagai landasan awal menuju kebebasan informasi. LA kemudian membentuk badan yang mendiskusikan tiga masalah, yaitu sensor, kode etik dan kebebasan informasi. Hasil dari badan tersebut adalah *Code of Profesional Conduct* yang dipublikasikan pada September 1983.

Kode etik pustakawan di Indonesia lahir pada 1993 setelah melalui berbagai perkembangan selama dua puluh tahun melalui kongres yang diadakan di berbagai kota. Hermawan S & Zen (2006: 98) Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) menyadari perlu adanya kode etik yang dapat dijadikan pedoman perilaku bagi para anggotanya dalam melaksanakan tugasnya di dalam masyarakat.

Kode etik pustakawan Indonesia dikeluarkan oleh Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI), sehingga setiap pustakawan harus tunduk dan taat pada kode etik pustakawan Indonesia, dengan demikian kode etik pustakawan menjadi milik seluruh anggota profesi pustakawan.

Kode Etik Pustakawan Indonesia terdiri dari beberapa bagian yaitu:

1. Mukadimah.
2. Bab I berisi tentang ketentuan umum.
3. Bab II berisi tentang tujuan.
4. Bab III berisi tentang sikap dasar pustakawan, hubungan dengan pengguna, hubungan antar pustakawan, hubungan dengan pustakawan, hubungan pustakawan dengan organisasi profesi, hubungan pustakawan dalam masyarakat, pelanggaran, pengawasan, ketentuan lain, dan penutup. (Suwarno, 2016: 252).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian pada konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan metode alamiah. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai keadaan yang ada. Metode pengumpulan data melalui observasi lapangan, agar mengetahui situasi nyata yang ada di institusi. Selain itu, wawancara langsung dengan cara bertanya kepada 5 orang pustakawan untuk menelaah, memahami sikap atau perilaku setiap individu.

HASIL PEMBAHASAN

1. Pustakawan menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi.

Perpustakaan adalah tempat yang memiliki sumber daya informasi dari berbagai disiplin ilmu. Suwarno (2016: 194) menyatakan bahwa konsep perpustakaan sebagai tempatnya informasi tidak terlepas dari campur tangan pustakawan sebagai pengelola. Salah satu kewajiban dari pustakawan adalah menjunjung tinggi hak pemustaka atas informasi. Hasil wawancara peneliti dengan informan mengenai pustakawan menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi adalah sebagai berikut:

“Menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi adalah pemustaka dilayani dengan sebaik-baiknya seperti seorang raja. Setiap pemustaka berhak mendapatkan informasi yang dibutuhkan.” (I.1)

“Menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi dari Kabupaten Sleman telah mencanangkan untuk keterbukaan informasi sesuai UU yang ada, tidak ada menutupi informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, jadi pada prinsipnya Sleman terbuka untuk semua.” (I.2)

“Menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi dengan memberikan hak akses tak terbatas. Setiap masyarakat sebenarnya memiliki hak untuk mendapatkan sebuah informasi hanya masalahnya masyarakat tidak banyak memahami arti penting dari informasi.” (I.3)

“Menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi dengan cara memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, baik secara *online* maupun membaca buku ditempat yang tersedia di perpustakaan.” (I.4)

“Menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi dengan memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Setiap pemustaka berhak mendapatkan informasi” (I.5)

Dari uraian para informan di atas, terkait menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi bahwa pustakawan memberikan hak akses tak terbatas kepada pemustaka atas informasi yang dibutuhkan. Di era keterbukaan informasi, kebutuhan informasi pemustaka semakin lama semakin meningkat, sehingga pustakawan dengan lembaga induknya yaitu perpustakaan diharapkan mampu menyediakan kebutuhan informasi pemustaka dan mampu meningkatkan layanan untuk pemustaka. Seiring dengan perkembangan teknologi dalam pencarian informasi sangat mudah dengan adanya internet. Jadi, dibutuhkan kejelian dari pustakawan dalam membagikan informasi yang didapatkan dari internet. Pustakawan harus dapat menyaring informasi yang dibagikan kepada pemustaka agar tidak disalahgunakan oleh pemustaka khususnya bagi anak-anak di bawah umur dan remaja. Informasi dapat berubah dalam hitungan detik. Dalam era globalisasi, informasi dapat diakses oleh siapa saja dan kapan saja tanpa memandang ruang dan waktu.

Dengan demikian, uraian dari para informan di atas dapat disimpulkan bahwa pustakawan menyediakan hak akses tak terbatas kepada pemustaka untuk mencari informasi yang dibutuhkan dan membantu pemustaka yang mengalami kesulitan mencari informasi yang diakses. Informasi ini diperkuat dengan hasil pengamatan peneliti, pustakawan membantu pemustaka yang kesulitan mendapatkan informasi yang dicari.

2. Pustakawan berkewajiban melindungi hak kerahasiaan privasi pemustaka.

Kewajiban ini harus dilaksanakan oleh pustakawan dalam melaksanakan tugasnya dalam melindungi hak privasi pemustaka. Adapun hasil wawancara para informan terkait pustakawan berkewajiban melindungi hak kerahasiaan privasi pemustaka sebagai berikut:

“Tidak ada masalah memberikan informasi privasi kepada pemustaka karena setiap pemustaka mempunyai hak yang sama.” (I.1)

Dari uraian di atas terkait pustakawan berkewajiban melindungi hak kerahasiaan privasi pemustaka, pemustaka memiliki hak untuk mendapatkan informasi dan memiliki hak atas informasi yang di peroleh. Dalam layanan informasi perpustakaan, semua pemustaka dapat memperoleh informasi yang ada, karena di perpustakaan umum melayani semua lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial pemustaka.

“Tetap mengutamakan melindungi hak kerahasiaan privasi pemustaka dan mencari informasi yang dicari oleh pemustaka tanpa harus menyebarluaskan informasi kepada orang lain.” (I.2)

“Menanyakan informasi yang dibutuhkan dan menjaga kerahasiaan informasi yang dicari oleh pemustaka.” (I.3)

“Memberitahukan bahwa buku telah dipinjam tanpa memberitahukan kerahasiaan privasi dari pemustaka.” (I.4)

“Menjaga kerahasiaan privasi pemustaka dan memberitahukan kepada pemustaka buku sedang dipinjam.” (I.5)

Dari uraian para informan di atas terkait pustakawan berkewajiban melindungi hak kerahasiaan privasi pemustaka, melindungi kerahasiaan privasi pemustaka baik berupa informasi bahan pustaka yang dicari maupun dipinjam oleh pemustaka. Kerahasiaan artinya sifat rahasia, artinya menyembunyikan sesuatu tanpa memberitahukan kepada orang lain. Hermawan S & Zen (2006: 114) “Melindungi hak kerahasiaan privasi artinya menyembunyikan atau tidak mengumumkan sesuatu yang bersifat rahasia.” Dengan melaksanakan kewajiban ini, maka privasi dari pemustaka dapat terjamin. Di pihak lain, pustakawan akan mendapatkan kepercayaan dari pemustaka.

Dengan demikian dari uraian para informan di atas terkait melindungi hak kerahasiaan privasi pemustaka dapat disimpulkan bahwa setiap pemustaka memiliki hak yang sama untuk mendapatkan dan memiliki informasi yang diperoleh. Untuk pustakawan yang telah mengetahui informasi yang telah diperoleh pemustaka, pustakawan harus dapat menjaga kerahasiaan hak privasi dari pemustaka dengan tidak menyebarluaskan kepada orang lain kecuali mendapatkan izin dari pemustaka untuk memberitahukan informasi yang telah diperoleh.

3. Pustakawan menghormati hak milik intelektual.

Di dalam perpustakaan terdapat informasi yang bebas untuk diakses dan ada pula informasi yang dibatasi hak aksesnya. Untuk menjaga hak milik intelektual atas informasi. Hasil wawancara peneliti dengan para informan terkait pustakawan menghormati hak milik intelektual adalah sebagai berikut:

“Intelektual informasi seperti tesis, skripsi dan disertasi hanya memberikan layanan kepada pemustaka sebagai rujukan, ada ketentuan dan batasan apabila ingin penggandaan yaitu hanya pada bagian bab 2 saja.” (I.1)

“Ada keterbatasan hak akses terkait hak milik intelektual dari informasi. Seperti skripsi, tugas akhir maupun tesis yang ada di perpustakaan hanya dapat baca ditempat saja, ketentuan penggandaan hanya pada bab I saja.” (I.2)

“Koleksi karya ilmiah tidak diizinkan mengutip 100%, untuk menjaga hak milik intelektual informasi ada ketentuan penggandaan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dengan cara memfotokopi hanya pada bab I saja.” (I.3)

“Koleksi karya ilmiah tidak dapat digandakan, ada batasan-batasan tertentu, ketentuan penggandaan hanya pada bab I dan bab akhir saja untuk menjaga hak milik intelektual dari informasi.” (I.4)

“Untuk menjaga hak milik intelektual dari koleksi, karya ilmiah seperti tugas akhir, skripsi, tesis dan disertasi tidak dapat digandakan hanya boleh baca ditempat untuk menghargai karya milik dari orang lain.” (I.5)

Dari uraian para informan di atas terkait pustakawan menghormati hak milik intelektual, para pustakawan tetap menjaga hak intelektual guna menghindari plagiarisme dalam karya tulis. Plagiarisme merupakan tindakan yang tidak benar, mengambil hasil karya orang lain dengan menjadikan hasil karya milik sendiri tanpa sepengetahuan izin dari pemilik karya. Tindakan plagiarisme bukan hanya melanggar hukum melainkan nilai sosial di masyarakat seperti penjiplak hasil karya milik dari orang yang bukan hasil pemikiran sendiri. Untuk menghindari dan menghargai hak intelektual dari suatu karya, ada batasan yang dibuat oleh Perpustakaan KPD Kabupaten Sleman.

Dengan demikian, terkait pustakawan menghormati hak milik intelektual disimpulkan bahwa pustakawan dituntut untuk menjaga hasil karya milik orang lain dengan memegang kaidah dari hak kekayaan intelektual.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang diuraikan di atas peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan kode etik pustakawan pada Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman telah dilaksanakan sebaik mungkin, walau masih ada sebagian kewajiban yang belum di implementasikan secara maksimal.

2. Usaha yang dilakukan pustakawan Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman dalam rangka melaksanakan kode etik adalah berupaya bekerja dengan sebaik-baiknya dan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pengguna dari semua kalangan masyarakat dengan menyediakan akses internet yang tak terbatas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ginting Br, Maya Arbina *Penerapan Kode Etik Pustakawan Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Medan*. Medan : USU, 2014
- Hermawan S, Rachman dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto, 2006.
- Ikatan Pustakawan Indonesia. *Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Serta Kode Etik Ikatan Pustakawan Indonesia 2015-2018*. Jakarta: Pengurus Pusat IPI, 2015.
- Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman. *Profil Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten sleman*. Sleman: KPD, 2012.
- Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Rubin E, Richard. *Foundation of Library and Information Science*. New York: Neal-Schumen Publisher, 2004.
- Salam, Burhanuddin. *Etika Sosial : Asas Moral Dalam Kehidupan Manusia*. Jakarta, Rineka Cipta, 1997.
- Simorangkir, O.P. *Etika : Bisnis, Jabatan Dan Perbankan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Suwarno, Wiji. *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: ARRUZ Media, 2016.
- _____. *Implementasi Kode Etik Pustakawan Studi Kasus Di Badan Arsip Dan Perpustakaan Propinsi Jawa Tengah*. Jakarta: UI, 2009.
- Tim Penyusun Kode Etik Pustakawan, *Kiprah Pustakawan*. Jakarta: IPI, 2007.
- Azis, Afrizal. "Pustakawan sebagai Tenaga Profesional di Bidang Perpustakaan, Informasi dan Dokumentasi," JKDMM: *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca*. Volume 22. Nomor 1 Januari – Juni 2006.
- Dutta, Nandini "Identifying values of special library professionals os India with reference to the JOCLAI Code of Ethics", *Library Management*, Vol. 36 Iss ½, 142-156, dalam <http://www.emeraldinsight.dx.doi.org/10.1108/LM-06-2014-0071>, diakses tanggal 04 Desember 2016.
- Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor 87 Tahun 1999, "Rumpun Jabatan Fungsional Pengawai Negri Sipil Presiden Republik Indonesia, nomor urut 21 rumpun arsiparis, pustakawan dan yang berkaitan", dalam <http://www.pnri.go.id/en/iFileDownload.aspx?ID=Attachment%5CMajalahOnline>

%5CYulianti_P eriklanan.pdf, di akses tanggal 21 Desember 2016.

Kwan, Danise dan Libi Shen. “*Senior Librarians’ Perceptions of Successful Leadership Skills*”. *Advances in Library Administration and Organization*. vol. 33, 16 Juni 2015, hlm. 89 – 134, dalam <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/S0732-067120150000033003>, diakses tanggal 15 Desember 2016.

Putri, Dessy Eka, “Implementasi kode etik pustakawan Indonesia (Studi Deskriptif Tentang Implementasi Kode Etik Pustakawan Indonesia Pada Pustakawan Anggota Ikatan Pustakawan Indonesia Cabang Surabaya)”, dalam <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-lnb764d2eebbfull.pdf>, diakses tanggal 10 November 2016.