

PERILAKU PENGGUNA DALAM MENELUSUR INFORMASI DI PUSAT PERPUSTAKAAN UIN MAULANA MALIK IBRAHIM

Titah Retno Ayumi, Suryadi, Syaifuddin

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang

E-mail: ayumiretno17@gmail.com

Abstract: *User's Behaviour in Information Searching at the Central Library Islamic State University of Maulana Malik Ibrahim. The diversity of user's behavior need to be examined more. By researching the user's searching-behavior, then library can create user-oriented service. This research done in qualitative and deep interview is the main data-collector alternative. This research focus on user's behavior in searching information and the factor which form the background of those behavior. The result shows that user's information-searching behavior at in average, is still inappropriate with the exist searching procedure. The causal factor of this behavior are the difference of working environment, user's lack of knowledge about information system in library, the less effective of user's education activity, and user's low experience in searching the information.*

Keyword: *user's behavior, information-searching behavior, information searching.*

Abstrak: **Perilaku Pengguna dalam Menelusur Informasi di Pusat Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim.** Keberagaman perilaku pemakai perlu diteliti lebih dalam. Dengan meneliti perilaku penelaahan informasi pemakai maka perpustakaan dapat menciptakan layanan yang berorientasi pada pemakainya. Penelitian ini adalah jenis kualitatif dan wawancara mendalam adalah alat pengumpul data yang utama. Fokus penelitian ini adalah perilaku penelusuran informasi pemakai dan faktor yang melatarbelakangi perilaku tersebut. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku penelaahan informasi pemakai rata-rata masih belum sesuai dengan prosedur pencarian yang ada. Faktor yang melatarbelakangi adanya perilaku yang menyimpang tersebut adalah adanya perbedaan lingkungan pekerjaan, masih rendahnya pengetahuan pemakai mengenai sistem informasi di perpustakaan, kurang efektifnya kegiatan pendidikan pemakai, dan level pengalaman pemakai dalam menelusur informasi yang masih rendah.

Kata kunci: perilaku pemakai, perilaku pencarian informasi, penelusuran informasi.

Pendahuluan

Istilah perpustakaan sudah tidak asing lagi bagi kebanyakan orang, akan tetapi masih banyak yang belum dapat memberikan pengertian dengan benar. Dalam benak kebanyakan orang perpustakaan adalah sebuah gedung yang dipenuhi oleh buku untuk dibaca dan dipinjamkan. Pemahaman tersebut masih kurang tepat secara lebih lengkap. UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menjelaskan bahwa perpustakaan adalah institusi yang mengelola karya cetak, rekam dan tulis dilakukan dengan profesional memakai sistem baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, pelestarian informasi, peneliti dan rekreasi pemakai.

Kebanyakan masyarakat juga belum memahami perbedaan jenis perpustakaan, dalam kenyataannya perpustakaan dibedakan berdasar prinsip-prinsip manajemen dan pemakai yang dilayani. Karena hal tersebut, setiap perpus-

takaan mempunyai tujuan, organisasi, anggota dan kegiatan yang berbeda dan perbedaan inilah yang melatarbelakangi adanya berbagai jenis perpustakaan. Salah satu jenis perpustakaan yang muncul adalah perpustakaan perguruan tinggi.

Secara sederhana perpustakaan yang ada di sebuah perguruan tinggi atau universitas dapat diartikan sebagai perpustakaan perguruan tinggi. Namun secara lebih lengkap perpustakaan perguruan tinggi adalah lembaga yang mengelola karya cetak tulis ataupun rekam dengan sistem baku yang dinaungi oleh sebuah perguruan tinggi atau universitas (Saleh, 2011, h.8). Tujuan utama dari perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk membantu terlaksananya tujuan perguruan tinggi yang disebut dengan tri dharma perguruan tinggi dengan jalan memenuhi kebutuhan informasi setiap civitas akademika. Karena pada dasarnya terlaksananya

tiga dharma tersebut membutuhkan informasi mutakhir yang mendukungnya.

Kebutuhan informasi di perpustakaan perguruan tinggi berbeda-beda tergantung dari latarbelakang pencarian informasi pemakai. Keberagaman kebutuhan informasi tersebut menuntut perpustakaan dapat menentukan kebijakan untuk menyediakan sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai. Sulistyó-Basuki (1992, h.212) menjelaskan jika kebutuhan pemakai telah ditentkan maka kebutuhan tersebut juga harus dipenuhi

Pada dasarnya setiap perpustakaan akan berusaha memenuhi kebutuhan sumber informasi pemakainya. Namun, seringkali sumber informasi yang sudah disediakan tersebut belum dimanfaatkan pemakai dengan baik. Banyak faktor yang menyebabkan kurang maksimalnya pemanfaatan sumber informasi di perpustakaan, salah satunya perilaku pencarian informasi pemakai. Setiap pemakai mempunyai cara yang berbeda dalam memenuhi kebutuhan informasi, begitu pula dengan perilaku dalam menemukan dan menelusuri informasi tersebut.

Perilaku pemakai yang berbeda tersebut terdiri dari perbedaan pola perilaku pemakai ataupun bentuk perilaku yang ditunjukkan pemakai. Ellis (1997) mengembangkan pola perilaku pemakai dalam menelusur informasi terdiri dari tahapan *starting, chaining, browsing, differentiating, monitoring, dan extracting*. dalam penerapannya pola tersebut akan berbeda pada setiap pemakai tergantung pada lingkungan, sosial-budaya, demografis dan lain sebagainya.

Perbedaan perilaku tersebut juga dapat dilihat di Pusat Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim dimana yang menjadi anggota perpustakaan tersebut tidak hanya civitas akademika UIN Maulana Malik Ibrahim saja melainkan mahasiswa dari luar juga. Sehingga perilaku yang ditunjukkan pemakai juga beragam. Pada observasi awal pemakai di Pusat Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim cenderung menggunakan berbagai cara yang sesuai dengan pengalamannya untuk mencari bahan pustaka. Misalnya pada langsung menuju ke rak atau menggunakan OPAC (*Online Public Access Catalogue*). Tidak jarang pula pemakai Pusat Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim melakukan pencarian yang tidak sesuai dengan prosedur misalnya saja misal, dalam pencarian informasi ada pemakai yang tidak mengetahui nomor klasifikasi buku sehingga langsung menuju rak buku dan mencari buku yang dibutuhkan dengan serampangan, dan ada pula pemakai yang tidak meletakkan koleksi sebagaimana mestinya dengan tujuan agar

mudah dicari kembali dan tidak dipinjam oleh orang lain terlebih dahulu.

Mengingat pemakai Pusat Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim ini cukup beragam maka perlu dikaji untuk mengetahui keberagaman perilaku pemakainya. Dengan mengetahui perilaku pemakai maka dapat diketahui apa yang dibutuhkan pemakai dan bagaimana cara mengatasi masalah pada perilaku penelusuran informasi pemakai. Sehingga perpustakaan dapat menciptakan layanan yang berorientasi pada pemakai. Atas dasar tersebut peneliti memilih judul **“Perilaku Pengguna dalam Menelusur Informasi di Pusat Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim”**.

Tinjauan Pustaka Perilaku

Sunaryo (2004, h.6) menjelaskan pada dasarnya perilaku manusia muncul karena adanya motivasi, kebutuhan, dan sikap hal tersebut akan membentuk perilaku manusia baik kedalam perilaku positif ataupun negatif. Secara keseluruhan Sunaryo (2004, h.3) menyatakan pengertian perilaku manusia adalah aktivitas yang ada karena munculnya stimulus dan respon serta dapat diamati langsung maupun tidak langsung. Menurut Simamora (2001, h.5) perilaku manusia secara keseluruhan dapat di pengaruhi oleh lingkungan sosial, budaya dan kumpulan dari pengalaman hidup masing-masing individu.

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya kebutuhan, motivasi dan sikap pada individu akan mendorong seseorang untuk berperilaku. Perilaku sendiri dapat diartikan aktivitas yang timbul akibat adanya suatu dorongan, perilaku terdiri dari dua jenis yaitu dapat diamati dan tidak dapat diamati. Perilaku individu sendiri tidak lepas dari pengaruh lingkungan, pengalaman hidup dan sosial budaya masing-masing individu.

Perilaku Pengguna

Untuk berkomunikasi dengan pemakai, pustakawan atau suatu lembaga perpustakaan perlu memahami perilaku pemakai dengan benar karena perilaku merupakan wujud aktifitas seluruh jiwa manusia itu sendiri. Pergola Iriani yang menyatakan agar pustakawan berhasil menganalisis perilaku pemakai, maka perlu dipikirkan beberapa hal sebelumnya antara lain siapa pemakai? apa yang dibutuhkan?, serta kapan dibutuhkan?. Yulia (2009, h.9.11) menjelaskan pada dasarnya perilaku pemakai perpustakaan beragam dan tidak semua pemakai perpustakaan menunjukkan perilaku yang positif adapula perilaku

menyimpang yang ditunjukkan pemakai misalnya merobek dan merusak buku

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya perilaku pemakai diperpustakaan bergam. Tidak semua pemakai menunjukkan perilaku yang positif ada pula pemakai yang melakukan tindakan menyimpang dari prosedur perpustakaan. Untuk mengetahui perilaku pemakai lebih dalam maka perlu juga dipahami siapa pemakai tersebut? Apa yang dibutuhkannya? Dan kapan dibutuhkannya?

Kebutuhan Informasi

Sulistyo-Basuki (2010, h.393) menjabarkan bahwa kebutuhan informasi adalah suatu informasi yang diinginkan seseorang untuk menunjang kehidupan sehari-harinya. Kebutuhan informasi setiap orang berbeda-beda dilihat dari jenis informasi maupun tingkat kebutuhannya. Yusuf (2010, h.84) menjelaskan untuk individu dengan pendidikan lebih tinggi misalnya dosen atau peneliti mempunyai tingkat kebutuhan yang lebih tinggi pula. Selain tingkat kebutuhan jenis informasi yang dibutuhkan individu juga tidak sama. Misalnya tidak semua bidang ilmu membutuhkan sumber informasi terbaru, misalnya pada ilmu pengetahuan budaya sumber-sumber lama bisa dianggap lebih penting (Sulistyo-Basuki, 2010, h.396). Willson dalam Yusuf (2010, h.82-83) menjelaskan bahwa kebutuhan informasi individu terdiri dari kebutuhan afektif, kognitif, intergrasi personal, intergrasi sosial, dan berkhayal.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kebutuhan informasi adalah informasi yang diperlukan seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Pada dasarnya kebutuhan informasi setiap individu berbeda. Tergantung pada pekerjaan yang sedang dihadapi tiap individu.

Penelusuran Informasi

Juaini (2012, h.5) menjelaskan pencarian informasi adalah cara pemakai yang dilakukan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Nugroho (2009, h.20) menerangkan agar pemakai lebih mudah dalam pencarian informasi atau menelusur informasi perpustakaan menyediakan berbagai alat telusur yang bisa digunakan antara lain: kamus, ensiklopedi, katalog dan lain sebagainya. Keberhasilan penelusuran informasi juga dapat dipengaruhi dengan strategi penelusuran yang digunakannya. Sejalan dengan hal tersebut Masruriyah (2010, h.96) menjelaskan bahwa seseorang yang mempunyai kemampuan mencari, menelusur

dan menemukan informasi secara efektif, maka orang tersebut akan memiliki strategi dan keterampilan dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa penelusuran informasi pada hakikatnya adalah kegiatan menemukan informasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan masing-masing individu. Keberhasilan penelusuran informasi seseorang tidak lepas kaitanya dengan kemampuan menggunakan alat telusur dengan benar dan pemakaian strategi penelusuran dengan benar.

Perilaku Pengguna dalam Menelusur Informasi

Yusuf (2010, h.105) menjelaskan bahwa perilaku pemakai dalam menelusur informasi adalah kegiatan mencari informasi yang dibutuhkan atau diinginkan yang digunakan untuk suatu tujuan tertentu. Ellis (1997) menggambarkan pola kegiatan tersebut yang terdiri dari *starting*, *chaining*, *browsing*, *differentiating*, *monitoring*, dan *extracting* namun pola tersebut tidaklah baku karena setiap individu mempunyai pola dan perilaku yang berbeda dalam menelusur informasi. Foster dalam Yusuf (2010, h.114) menjelaskan bahwa yang melatarbelakangi adanya perbedaan perilaku tersebut adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan tempat individu bekerja
2. Pelatihan atau pendidikan pemakai
3. Pengetahuan pemakai
4. Level pengalaman pemakai

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa perilaku pemakai dalam menelaah informasi adalah suatu aktivitas individu dalam mencari informasi yang digunakan untuk memenuhi tujuan tertentu. Perilaku tersebut digambarkan kedalam suatu pola tertentu namun setiap individu mempunyai perbedaan dalam penerapan pola tersebut. Hal tersebut juga dapat diartikan bahwa setiap individu mempunyai perbedaan perilaku menelaah informasi. yang menyebabkan timbulnya perbedaan tersebut antara lain: lingkungan kerja, pelatihan, pengetahuan dan level pengalaman pemakai.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus pada penelitian ini adalah: (1) perilaku pemakai dalam menelaah informasi di Pusat Perpustakaan UIN MALIKI (2) faktor yang melatarbelakangi perilaku penelaahan informasi tersebut di Pusat Perpustakaan UIN MALIKI.

Lokasi pada penelitian ini adalah di UIN MALIKI dengan situs penelitian Pusat Perpustakaan UIN MALIKI. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Instrumen penelitian pada penelitian ini adalah peneliti sendiri, pedoman wawancara, dan kamera. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah Analisis data Milies Haberman (2012) yang terdiri dari: pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Pembahasan

1. Perilaku Pengguna dalam Menelusur Informasi di Pusat Perpustakaan UIN MALIKI

Pada tahap *starting* pemakai di Pusat Perpustakaan UIN MALIKI mempunyai kebutuhan informasi yang digunakan untuk suatu tujuan. Tujuan tersebut antara lain untuk menyelesaikan tugas, melengkapi data penelitian, dan menambah wawasan. Setelah itu pemakai melakukan persiapan sebelum mencari informasi. Pada Pusat Perpustakaan UIN MALIKI persiapan yang dilakukan pemakai antara lain adalah membuat daftar buku yang akan dicari atau bertanya ke teman buku apa yang perlu dicari.

Ditahapan *chaining* rata-rata pemakai di Pusat Perpustakaan UIN MALIKI telah memiliki pengetahuan atau pengalaman sebelumnya mengenai apa yang akan dicari. Namun yang membedakan antara pemakai satu dengan pemakai yang lain adalah sumber pengalaman atau pengetahuan pemakai diperoleh. Sumber tersebut antara lain bersasal dari dosen, teman, atau dari silabus perkuliahan. Untuk menambah referensi ada pula pemakai yang mengkaitkan daftar pustaka satu dengan yang lainnya namun tidak semua pemakai melakukan hal tersebut hanya pemakai yang sedang melakukan penelitian saja yang melakukannya. Hal tersebut dikarenakan adanya tuntutan referensi yang lebih untuk mengerjakan penelitian.

Pada tahap *browsing* ini pemakai mulai berhadapan langsung dengan alat telusur dan mulai merumuskan kata kunci. Pemakai di Pusat Perpustakaan UIN MALIKI masih banyak yang memilih tidak menggunakan alat telusur dan langsung menuju rak untuk menelusur buku. Hal tersebut terjadi karena pemakai merasa menelusur informasi menggunakan OPAC jauh lebih lama. Untuk perumusan kata kunci pemakai di Pusat Perpustakaan UIN MALIKI cenderung menggunakan judul buku sebagai kata kunci namun adapula pemakai yang

memilih mata kuliah yang dihadapi sebagai kata kunci.

Selanjutnya adalah *differentiating*. Berdasarkan hasil penelitian pemakai cenderung melihat daftar isi buku untuk memilah sub bab atau informasi yang dibutuhkannya. Namun ada pula informan yang menyatakan bahwa pemilahan tersebut dilakukan dengan cara berpatokan pada teman, jadi halaman yang berisi informasi yang dibutuhkan diketahui sebelumnya dari teman.

Tahapan selanjutnya adalah *monitoring*. Pada pemakai di Pusat Perpustakaan UIN MALIKI yang cenderung melakukan pemantauan informasi hanya pemakai yang sedang mengerjakan skripsi dimana dalam pengerjaan skripsi terdapat aturan bahwa teori yang digunakan dibatasi oleh tahun-tahun tertentu sehingga pemakai tersebut dituntut untuk memperbarui teori yang didapatkannya.

Tahapan yang terakhir adalah *extracting*. Yang termasuk kedalam tahapan *extracting* ini adalah kegiatan merangkum untuk mengambil informasi yang benar-benar dibutuhkan pemakai rata-rata pemakai menandai bagian yang penting sebelum merangkumnya. Masih banyak pemakai yang melakukan kesalahan dalam menandai bagian yang dianggapnya penting dalam suatu buku rata-rata pemakai cenderung melipat buku dan bahkan mencoret buku untuk menandai bagian yang penting. Hal tersebut termasuk kedalam tindakan perusakan bahan pustaka yang ada.

2. Faktor-faktor yang Melatarbelakangi Perilaku Pengguna dalam Menelusur Informasi di Pusat Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim

Adanya perbedaan pada perilaku pemakai dalam menelusur informasi selalu terdapat faktor pendorong dibelakangnya. Faktor yang menimbulkan perbedaan perilaku pemakai di Pusat Perpustakaan UIN MALIKI adalah lingkungan pekerjaan dimana untuk menyelesaikan pekerjaan yang dihadapinya pemakai mempunyai kebutuhan informasi yang berbeda selain itu didalam lingkungan pekerjaan terdapat aturan yang mengikat dalam pemakaian informasi. Adanya hal tersebut mengakibatkan perbedaan perilaku pencarian seseorang misalnya pemakai yang sedang mengerjakan tugas akhir perilaku yang ditunjukkan berbeda dengan pemakai yang masih pada semester awal.

Selanjutnya adalah pengetahuan. Pengetahuan pemakai tentang sistem informasi yang ada di perpustakaan sangat mempengaruhi perilaku pencarian pemakai dimana pemakai yang memahami alat telusur yang ada di

perpustakaan dan penyusunan buku di rak maka pencarian informasi yang dilakukan cenderung lebih terarah sehingga informasi yang diperoleh lebih berkuwalitas. Untuk pemakai yang belum memahami tentang sistem informasi yang ada di perpustakaan pencarian yang dilakukan cenderung serampangan dan tidak mengikuti prosedur pencarian yang ada.

Pengetahuan pemakai diperoleh salah satunya dari pendidikan pemakai yang dilakukan di perpustakaan. Kegiatan pendidikan pemakai ini sebenarnya telah dilakukan di Pusat Perpustakaan UIN MALIKI namun pada penerapannya kegiatan ini masih belum maksimal sehingga masih banyak pemakai di Pusat Perpustakaan UIN MALIKI yang tidak memahami prosedur pencarian informasi yang ada.

Level pengalaman pemakai juga mempengaruhi perilaku pencarian seseorang dimana pemakai yang sering menelusur informasi di Pusat Perpustakaan UIN MALIKI menunjukkan perilaku yang lebih baik dari pada pemakai yang jarang menelusur informasi di perpustakaan. hal tersebut dikarenakan semakin sering pemakai tersebut menelusur informasi maka keterampilan dalam menelusur juga semakin baik.

Kesimpulan

1. Perilaku pemakai di Pusat Perpustakaan UIN MALIKI masih banyak yang belum sesuai prosedur yang ada. Dalam menelusur infor-

masi rata-rata pemakai enggan menggunakan alat telusur yang ada, pemakai juga masih kurang mencintai buku perpustakaan, dan rata-rata pemakai belum dapat memenuhi kebutuhan informasinya secara mandiri.

2. Adanya perbedaan lingkungan pekerjaan pada setiap orang menyebabkan adanya perbedaan perilaku pencarian informasi. Selain itu lemahnya pengetahuan dan pengalaman pemakai, kurang efektifnya pendidikan pemakai di UIN MALIKI memicu adanya perilaku pencarian informasi yang tidak sesuai prosedur.

Saran

1. Memperbaiki sistem informasi baik dari segi alat telusur dan sdm yang menjalankan sistem informasi
2. Menambah SDM yang khusus melayani dibidang penelusuran informasi.
3. Mengadakan pelatihan pencarian informasi agar pemakai mempunyai keterampilan dalam memenuhi kebutuhan informasinya sendiri.
4. Memberi arahan agar lebih mencintai buku melalui kegiatan pendidikan pemakai.
5. Mempromosikan alat telusur perpustakaan melalui media sosial mengingatkan tingginya pemakai media sosial saat ini.

Daftar Pustaka

- Ellis, David. (1987) **The Derivation of a Behavioural Model for Information Retrieval System Design** (disertasi). University of Sheffield Departemen of Information Studies – Sheffield.
- Iriani, Pergola. [s.a]. **Memahami Perilaku Pemakai**. Available from: <<http://lib.ugm.ac.id/data/pubdata/pusta/pirianti3.pdf>> [Accessed: 27 August 2014].
- Juaini, Ahmad. (2012) **Perilaku Pencarian Informasi Oleh Pemakai di Layanan Sirkulasi Perpustakaan CISTRAL Unpad**. *eJurnal Universitas Padjajaran*, 1(1). Available from: <<http://jurnal.unpad.ac.id/ejournal/article/download/1443/pdf.>> [Accessed: 27th August 2014].
- Nugroho, Munir. (2009) **Perilaku Pengguna dalam Menelusur Informasi di Badan Perpustakaan Umum Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (skripsi)**. Yogyakarta, Fakultas Adab, Jurusan Ilmu Perpustakaan, UIN Sunan Kalijaga.
- Saleh, Abdul Rahman. (2011) **Percikan Pemikiran di Bidang Kepustakawanan**. Jakarta, Sagung Seto.
- Simamora, Bilson. (2008) **Panduan Riset Perilaku Konsumen**. Jakarta, Gramedia.
- Sugiyono. 2009. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung, Alfabeta.
- Sulistyo–Basuki. (1992) **Teknik dan Jasa Dokumentasi**. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo–Basuki. (2010) **Pengantar Dokumentasi**. Bandung, Rekayasa Sains.
- Sunaryo. (2004) **Psikologi Untuk Keperawatan**. Jakarta, ECG.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan** Jalarta, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Yulia, Yuyun & Janti. G. Sujana. (2009) **Pengembangan Koleksi**. Jakarta, Universitas Terbuka.
- Yusuf, M Pawit. (2010) **Teori dan Praktik Penelusuran Informasi: Information Retrieval**. Jakarta, Kencana.