

**PERILAKU PEMUSTAKA DALAM MENELUSUR  
INFORMASI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS  
NEGERI MALANG**

**(Studi Pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**RANI ATIKA FATMALA**

**125030707111008**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
PRODI ILMU PERPUSTAKAAN  
MALANG**

**2018**

## MOTTO

*“Kai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar” [Al – Baqarah:153]*

*“Kemenangan yang seindah-indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh direbut oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri” [Ibu Kartini]*

*Kemauan yang tinggi, membantu menyelesaikan masalah yang rumit*

*Kesulitan terkalahkan oleh semangat yang tinggi*

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

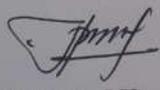
Judul : Perilaku Pemustaka dalam Menelusuri Informasi di Perpustakaan  
Universitas Negeri Malang  
Disusun oleh : Rani Atika Fatmala  
NIM : 125030707111008  
Fakultas : Ilmu Administrasi  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Malang, 16 November 2018

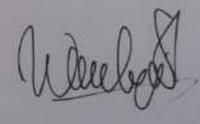
Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing



Dr. Siswidiyanto., MS  
NIP. 19600717 198601 1 002



Wahyu Setiawan., S. H. M. Hum  
NIP. 19690114 199403 1 004



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji di ruang ujian skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada :

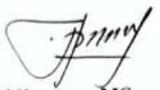
- Hari : Kamis
- Tanggal : 6 Desember 2018
- Waktu : 09.00 – 10.00 WIB
- Skripsi Atas Nama : Rani Atika Fatmala
- Judul : Perilaku Pemustaka dalam Menelusur Informasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang

**Dan dinyatakan LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua

Anggota



**Dr. Siswidiyanto., MS**  
NIP. 19600717 198601 1 002

**Wahyu Setiawan, S. H., M.H**  
NIP. 19690114 199403 1 004

Anggota

Anggota



**Dr. Ratih Nur Pratiwi, M. Si**  
NIP. 19530807 197903 2 001

**Dra. Welmin Sunyi Ariningsih, M. Lib**  
NIP. 19560325 198203 2 002



### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Perilaku Pemustaka dalam Menelusur Informasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 22 November 2018

Mahasiswa



**Rani Atika Fatmala**

125030707111008

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini Kupersembahkan untuk :  
Kedua orang tuaku Bpk. Suhanadi (Alm) dan  
Ibu Tri Hartiyah Rahayu yang selalu memberikan  
dukungan baik secara moril maupun material untuk pendidikan hingga  
meraih gelar sarjana*

*Kakakku Rona Adios Firmansyah yang selalu memberikan  
dukungan, motivasi serta do'a*

*Anakku si kembar Hilmi dan Haider yang selalu menjadi  
penyemangat untuk meraih gelar sarjana*

*Serta sahabat dan teman-teman Program Studi Ilmu  
Perpustakaan senasib seperjuangan, terimakasih atas  
kebersamaannya yang luar biasa*

## RINGKASAN

Rani Atika Fatmala. 2018. **Perilaku Pengguna dalam Penelusuran Informasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang**, Dr. Siswidiyanto, M. S. dan Wahyu Setiawan, S. H., M. Hum.

Perpustakaan Perguruan tinggi tujuan utamanya memenuhi kebutuhan informasi guna menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi. Pada penelusuran informasi setiap pengguna memiliki perilaku yang berbeda-beda untuk mencapai kebutuhan informasinya. Perilaku pengguna dalam menelusur informasi perlu dikaji lebih dalam pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan perilaku pengguna dalam menelusur informasi dan faktor yang melatarbelakangi perilaku pengguna tersebut. Penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus dan pendekatan kualitatif. Informan penelitian ini adalah pengguna dan pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Fokus penelitian adalah perilaku pengguna dalam menelusur informasi milik Ellis (2006) dan faktor yang melatarbelakangi perilaku pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada tahap *starting* yang melatarbelakangi pengguna dalam menelusur informasi yaitu kebutuhan informasi setiap pengguna, persiapan pengguna sebelum menelusur informasi rata-rata menyiapkan daftar buku yang akan dicari. Pada tahap *chaining* pengguna mengumpulkan pengetahuan yang dimilikinya dengan sumber informasi yang akan dicari dan ada pula pengguna yang menghubungkan satu sumber informasi dengan sumber informasi yang lain. Tahap *browsing* pengguna rata-rata menggunakan OPAC sebagai alat telusur, ada pula yang menggunakan internet, kata kunci yang digunakan pengguna dalam menelusur informasi adalah judul buku. Tahap *differentiating* pengguna memilah informasi melalui daftar isi pada buku. Tahap *monitoring* pada tahap ini kebanyakan pengguna yang sedang mengerjakan skripsi atau tugas akhir yang memantau informasi. Pada tahap *extracting* rata-rata pengguna menandai buku dengan cara melipat dan mencoret informasi pada salah satu halaman yang dibutuhkan. Faktor yang melatarbelakangi perilaku pengguna dalam menelusur informasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang adalah pengetahuan pengguna, pendidikan pemakai, dan pengalaman pengguna. Saran yang dapat diberikan yaitu meningkatkan pendidikan pemakai, meningkatkan pelatihan penelusuran, dan memberi arahan agar lebih mencintai buku.

**Kata kunci : Perilaku, Penelusuran Informasi**

## SUMMARY

Rani Atika Fatmala. 2018. **User Behavior in Information Search in the UPT of Library in State University of Malang**. Dr. Siswidiyanto, M. S and Wahyu Setiawan, S. H., M. Hum.

The College Library is mainly to fulfil information needs supporting Three Pillars of Higher Education. Each user of library has different behavior to reach the information on their searching. This user behavior is necessary to be studied more deeply in particular in UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang to fulfil the information needs.

The aims of this research are to find out and to describe user behavior in searching and the factors behind. This research used case study research and qualitative approach. The informants of this research were users and librarians in UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Data collecting step was conducted by observation, in-depth interview, and documentation. Focus of the research were user behavior in searching for information by Ellis (2006) and factor behind user behavior.

Result of the research showed that in the starting stage, the information needs of users and user's preparation motivated the behavior. In the chaining stage, some users collect their knowledge with the source of information to be searched, and there are also users who connected one source to another source. Browsing stage showed that users in average use OPAC as a search tool and internet, and keyword used by users was the title of books. In the differentiating stage, users sorted the information through table of content. In monitoring stage, users are mostly the students who work for their thesis or final project. In extracting stage, the average user marked the book by folding and giving note on the page needed. The factors behind the user's behavior in searching information in UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang are user knowledge, user education, and user experience. Suggestions that can be given are improving user education, improving search training, and giving direction to love books more.

**Keywords : behavior, information retrieval**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah, Skripsi dengan Judul **“Perilaku Pemustaka dalam Pelusuran Informasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang”** dapat penulis selesaikan dengan baik. Sebagai pemenuhan untuk mendapatkan gelar sarjana Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph. D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Negeri Brawijaya.
3. Bapak Dr. Muhammad Shobaruddin selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Siswidiyanto, M. S selaku Ketua Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi penulis dan selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Terima kasih untuk diskusi dan saran untuk perbaikan karya ilmiah ini.
5. Bapak Wahyu Setiawan, S. H., M. Hum selaku Anggota Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi penulis. Terimakasih untuk diskusi dan saran untuk perbaikan karya ilmiah ini.
6. Segenap dosen pengajar di Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, Terima kasih untuk ilmu yang telah diberikan, semoga dapat bermanfaat bagi penulis kedepanya.

7. Kedua orang tua penulis, Bapak Suhanadi (Alm) dan Ibu Tri Hartiyah Rahayu yang telah memberikan doa, dukungan baik secara moral maupun materiil hingga meraih gelar sarjana. Kakak penulis Rona Adios Firmana yang memberikan dukungan dan doa. Serta anak saya si kembar, Haidar dan Hilbi yang selalu memberikan penyemangat sehingga sampai meraih gelar sarjana.
8. Rani, Sella, Dewi (Gondol), Intan (Minyu), Indah, dan Ubed sebagai sahabat-sahabat penulis yang juga membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian karya ilmiah ini.

Serta untuk banyak pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu dalam mendukung terselesainya skripsi ini. Akhir kata, semoga dengan keberadaan karya ilmiah ini harapanya dapat memberikan sumbangsih terhadap keilmuan perpustakaan.

Malang, 8 Nopember 2018

Rani Atika Fatmala

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kontribusi Penelitian .....	9
E. Sistematika Pembahasan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Perpustakaan .....	12
1. Pengertian Perpustakaan .....	12
2. Tujuan Perpustakaan .....	13
3. Jenis Perpustakaan .....	17
B. Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	18
1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	18
2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	18
3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	19
C. Perilaku .....	21
D. Perilaku Pemustaka Perpustakaan .....	23
1. Pemustaka Perpustakaan .....	23
2. Perilaku Pemustaka Perpustakaan .....	25
E. Informasi .....	26
1. Pengertian Informasi .....	26
2. Kebutuhan Informasi .....	29

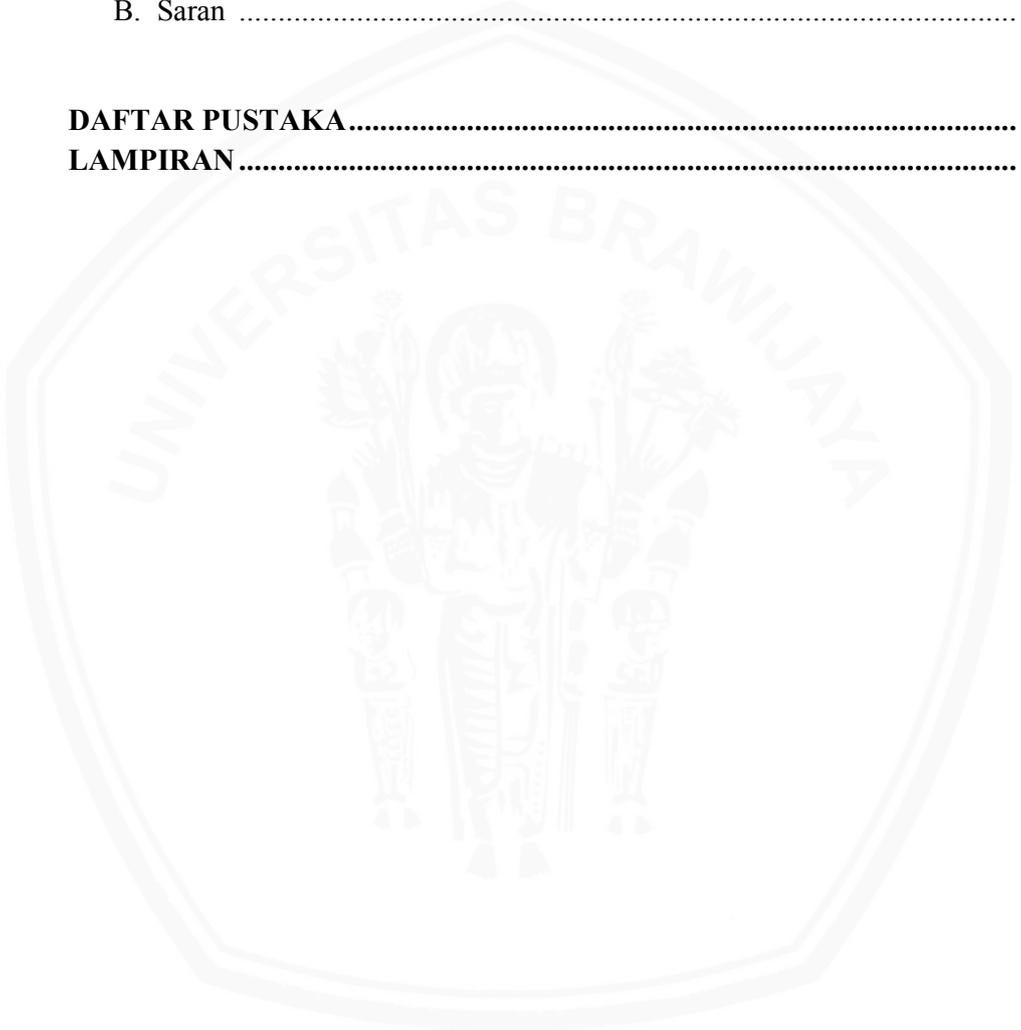


3. Penelusuran Informasi .....	32
4. Kegunaan Informasi .....	35
F. Perilaku Pemustaka Perpustakaan dalam Menelusur Informasi .....	36
1. Pengertian Perilaku Pemustaka Perpustakaan dalam Menelusur Informasi .....	36
2. Model Perilaku Pemustaka Perpustakaan dalam Menelusur Informasi .....	37
3. Faktor-faktor yang Melatarbelakangi Pemustaka dalam Menelusur Informasi .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>43</b>
A. Jenis Penelitian.....	43
B. Fokus Penelitian.....	44
C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian .....	45
D. Sumber Data .....	45
E. Pengumpulan Data .....	46
F. Instrumen Penelitian.....	48
G. Analisis Data .....	49
H. Uji Keabsahan Data.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian .....	55
1. Sejarah Perpustakaan Universitas Negeri Malang .....	55
2. Visi, Misi Perpustakaan Universitas Negeri Malang .....	57
3. Tujuan Perpustakaan Universitas Negeri Malang .....	59
4. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Negeri Malang .....	59
5. Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Malang .....	60
6. Jumlah Pengunjung Perpustakaan .....	64
B. Penyajian Data .....	64
1. Perilaku Pengguna dalam Menelusur Informasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang .....	64
a. Perilaku Pengguna Sebelum Pencarian Informasi .....	65
b. Perilaku Pengguna Pada Tahap Pencarian Informasi .....	73
c. Perilaku Pengguna Setelah Memperoleh Sumber Informasi .....	78
2. Faktor-faktor yang Melatarbelakangi Perilaku Pengguna dalam Menelusur Informasi .....	83
C. Analisis dan Interpretasi Data .....	89
1. Perilaku Pengguna dalam Menelusur Informasi di Perpustakaan Universitas .....	89

a. Perilaku Pengguna Sebelum Pencarian Informasi ..... 89  
b. Perilaku Pengguna Pada Tahap Pencarian Informasi ..... 91  
c. Perilaku Pengguna Setelah Memperoleh Sumber Informasi ..... 92  
2. Faktor-faktor yang Melatarbelakangi Perilaku Pengguna dalam  
Menelusur Informasi .....95

**BAB V PENUTUP ..... 98**  
A. Kesimpulan ..... 98  
B. Saran ..... 100

**DAFTAR PUSTAKA..... 103**  
**LAMPIRAN..... 107**



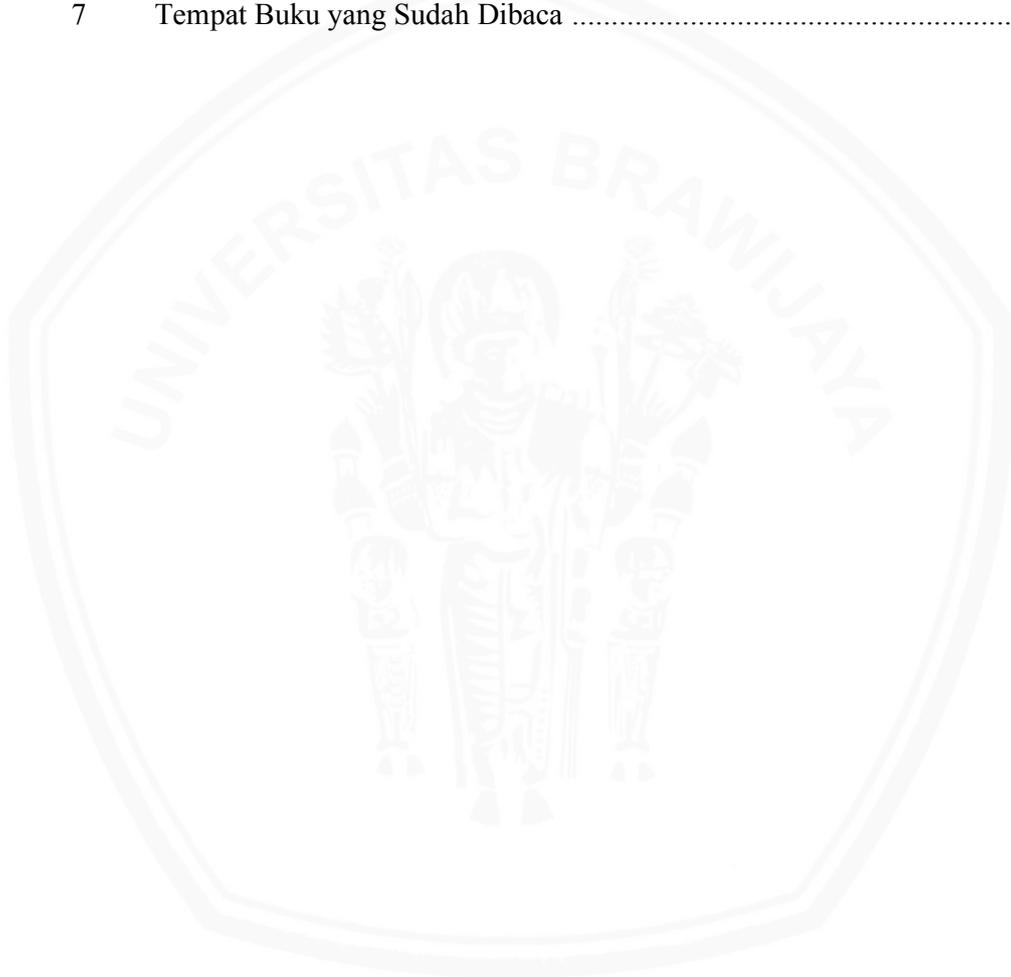
## DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Nama-nama Pimpinan Perpustakaan Universitas Negeri Malang .....	57
2.	Jumlah Kunjungan Perpustakaan Universitas Negeri Malang tahun 2015-2017 .....	64
3.	Jumlah Pemustaka Melakukan Pencarian Menggunakan OPAC .....	75
4.	Data Pemustaka Paham/Tidak Adanya Pendidikan Pemakai .....	85



## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Model Pencarian Informasi David Ellis .....	46
2	Analisis Model Interaktif .....	58
3	Peta Perpustakaan Universitas Negeri Malang .....	61
4	Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Negeri Malang .....	66
5	Penelusuran Menggunakan OPAC .....	76
6	Penelusuran Pemustaka pada Rak Koleksi .....	78
7	Tempat Buku yang Sudah Dibaca .....	87



## DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Persetujuan Komisi Pembimbing .....	107
2	Surat Riset .....	108
3	Surat Balasan Risert .....	109
4	Foto Pendukung Penelitian .....	110
5	Curriculum Vitae .....	113



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang**

Pada perkembangannya, informasi telah menjadi kebutuhan bagi setiap orang. keberadaan informasi memiliki arti dan peran penting dalam segala aspek kehidupan. Menurut Purwono (2010:6.19), "Informasi adalah hasil dari data yang berupa masukan dari berbagai sumber, kemudian pengolahan yang berupa sistem yang berfungsi sebagai pengolah data lunak, untuk kemudian menghasilkan informasi yang berupa keluaran-keluaran yang siap disajikan kepada pengguna". Kebutuhan informasi timbul ketika seseorang menyadari adanya kurang atau jarak antara pengetahuan yang sudah dimiliki oleh dirinya dengan permasalahan yang dihadapinya (Nicholas,2000). Sumber atau pusat informasi salah satunya adalah Perpustakaan. Perpustakaan merupakan salah satu jasa layanan publik untuk masyarakat luas, yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan. Pada hakekatnya perpustakaan juga sebagai pusat belajar dan sumber informasi bagi masyarakat. Di era globalisasi, kebutuhan informasi sudah hampir sama atau sepadan dengan kebutuhan primer. Dengan adanya informasi yang semakin maju, seseorang dapat lebih mengerti terhadap segala gejala sosial yang terjadi ditengah masyarakat. Paijo (2016:13) Perpustakaan merupakan sarana penyedia informasi dan pelestarian peradapan manusia yang dapat dijadikan sebagai media pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat, komunikasi ilmiah antar generasi dan lainnya. Masyarakat umum menganggap bahwa perpustakaan merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi,

terutama bagi masyarakat yang sedang menempuh pendidikan yakni pelajar dan mahasiswa atau kelompok-kelompok masyarakat tertentu untuk menunjang aktivitasnya. Perpustakaan berperan sebagai penyedia ilmu pengetahuan dan informasi yang terhimpun secara sistematis kepada masyarakat dan pengguna oleh karena itu perpustakaan harus memberikan layanan kepada para penggunanya. Perpustakaan harus mampu menjadi sebuah lembaga yang bagus dalam memberikan pelayanan berupa informasi dari berbagai pengetahuan yang dibutuhkan oleh penggunanya. Dengan berbagai ilmu pengetahuan dan informasi yang lengkap serta pelayanan yang memuaskan, maka pengguna banyak yang tertarik untuk datang ke perpustakaan.

Perpustakaan terbagi ke dalam beberapa jenis perpustakaan yang disesuaikan dengan pemustaka yang dilayani oleh perpustakaan dan jenis koleksi yang dimiliki perpustakaan. Salah satu jenis perpustakaan yaitu perpustakaan perguruan tinggi. Keberadaan perguruan tinggi sebagai salah satu ujung tombak peningkatan sumber daya manusia dibidang pendidikan adalah suatu kenyataan yang tidak terbantahkan. Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi yang berperan dalam memajukan pembangunan bangsa memerlukan sebuah sarana pusat informasi dan dokumentasi sebagai sumber belajar yang dikelola dengan baik, mudah, cepat, dan tepat. Keberadaan perpustakaan sebagai salah satu pusat sumber belajar pada perguruan tinggi merupakan amanah Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 1 butir 20, yang menyatakan bahwa pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Undang-Undang No.

43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dalam pasal 1, menyatakan bahwa Perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Sesuai dengan Undang-Undang nomer 43 Tahun 2007 di atas di jelaskan bahwa perpustakaan sebagai penyedia informasi bagi pengguna harus mampu menyediakan informasi berupa koleksi yang dapat digunakan oleh pengguna.

Perpustakaan perguruan tinggi akan memiliki integritas yang tinggi bila dimotori oleh pustakawan yang handal. Terlebih di era teknologi tinggi saat ini, pustakawan dituntut untuk berjuang dan bekerja lebih keras lagi dalam mengembangkan pengetahuan, ketrampilan serta keahlian dalam bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi serta teknologi informasi. Mau tidak mau pustakawan harus berani dan bersedia melakukan terobosan baru agar dapat mengoptimalkan pengguna teknologi informasi pada perpustakaan yang dikelolanya. Penguasaan semua materi ini akan menjadikan pustakawan semakin profesional dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Fungsi utama informasi pada lingkungan perguruan tinggi adalah digunakan untuk mengatasi kesenjangan informasi yang dirasakan setiap sivitas akademika.

Perbedaan kebutuhan informasi juga terjadi di perpustakaan perguruan tinggi. Perbedaan tersebut muncul dikarenakan latar belakang pencarian informasi setiap pengguna yang berbeda, antara lain untuk meningkatkan pengetahuan, mengikuti perkembangan baru, mendukung dan merencanakan penelitian, serta

mengutip bibliografi karya tulis (Parawati, 2003:21). Keberagaman informasi tersebut menuntut perpustakaan dapat menentukan kebijakan dalam menyediakan sumber informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pada dasarnya setiap perpustakaan berusaha untuk memenuhi sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Namun, seringkali sumber informasi yang disediakan tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh penggunanya. Banyak faktor yang menyebabkan kurang maksimalnya pemanfaatan sumber informasi di perpustakaan, salah satunya yaitu perilaku penelusuran informasi pemustaka. Setiap pengguna mempunyai cara masing-masing untuk memenuhi kebutuhan informasi, begitu pula perilaku dalam menemukan dan menelusuri informasi.

Perbedaan perilaku tersebut muncul akibat adanya dorongan kebutuhan yang berbeda dari masing-masing pengguna (Nugroho, 2009:2). Pola perilaku pencarian informasi pengguna terdiri dari *starting*, *chaining*, *browsing*, *differentiating*, *monitoring*, *extracting*, *verifying*, dan *ending* (Ellis, 1987). Akan tetapi dalam kenyataannya pola tersebut bisa berbeda pada setiap individu sesuai dengan situasi yang dihadapi pemustaka pada saat menelusur informasi. Perbedaan perilaku tidak hanya terjadi pada pola pencarian informasi saja, akan tetapi juga karena adanya faktor-faktor lain yang melatarbelakangi perbedaan tersebut. Dari faktor-faktor tersebut maka akan terbentuk perbedaan perilaku pemustaka dalam menelusur informasi, baik perilaku yang menyangkut kesesuaian terhadap prosedur ataupun penyimpangan dari prosedur penelusuran informasi.

Universitas Negeri Malang merupakan Universitas yang fokus pendidikannya pada keguruan masih melekat sehingga menghasilkan lulusan sebagai tenaga pendidik yang nantinya dituntut memberikan informasi yang terbukti kebenarannya dalam belajar, untuk itu perlu mencari informasi yang memiliki tingkat validitas yang dapat dipertanggung jawabkan ketika mencari sumber informasi. Perpustakaan sebagai salah satu penyedia sumber informasi yang dapat dipertanggung jawabkan tingkat ke validitasnya menjadikan perpustakaan Universitas Negeri Malang sebagai tujuan pencarian sumber informasi oleh pustakanya. Perpustakaan Universitas Negeri Malang berdiri sejak 18 Oktober 1954. Perpustakaan Universitas Negeri Malang memiliki beberapa layanan dan fasilitas. Koleksi perpustakaan Universitas Negeri Malang dalam bentuk cetak dan non cetak. Perpustakaan Universitas Negeri Malang digunakan sebagai pencarian informasi oleh seluruh civitas akademika untuk kebutuhan informasi pemustakanya, dimana menuntut perpustakaan Universitas Negeri Malang harus mampu menyediakan koleksi bagi penggunaanya agar pemustaka perpustakaan merasa puas dengan informasi yang dibutuhkan dapat terpenuhi. Berdasarkan hal tersebut hendaknya melihat kelengkapan, kerelevanan, dan kemutakhiran pada setiap koleksi terutama koleksi cetak yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Seiring berjalannya waktu, semakin banyak tuntutan yang harus dipenuhi perpustakaan, peningkatan fasilitas dan juga pelayanan merupakan hal mutlak dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Negeri Malang untuk membantu para civitas akademika memperoleh sumber informasi. Membantu dalam arti melayani

dan memenuhi kebutuhan mahasiswa setiap jurusan yang ada. Tugas dan fungsi yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Negeri Malang adalah satu wujud kepedulian terhadap Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui pelayanan sivitas ademika mahasiswa, pengajar, peneliti, dan semua unsur yang terlibat didalam kegiatan akademik. Di bidang pendidikan, Perpustakaan Universitas Negeri Malang harus mampu mengubah metode dan suasana belajar-mengajar agar mahasiswa dan dosen sama-sama aktif dan dinamis dalam upaya pendayagunaan perpustakaan secara optimal. Dengan adanya keberagaman pemustaka tersebut maka tidak menutup kemungkinan munculnya keberagaman kebutuhan informasi dan perilaku yang berbeda dalam memenuhi informasi.

Koleksi pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang dalam bentuk tercetak yaitu buku teks, skripsi, tesis, disertasi, tugas akhir, jurnal nasional yang terakreditasi prosiding, journal proquest, sehingga banyak pengguna yang mencari dan menelusur informasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Dalam upaya mendukung terlaksananya pendidikan tinggi, lembaga pendidikan tinggi perlu ditunjang oleh seperangkat fasilitas serta prasarana. Salah satu fasilitas pokok dan esensial adalah tersedianya perpustakaan dengan koleksi dan layanan penelusuran informasi yang memadai. Perpustakaan yang merupakan pendukung dari lembaga pendidikan tinggi harus dapat berperan aktif menunjang tugas perguruan tinggi.

Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi awal pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang, yang menunjukkan bahwa pengguna pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang memiliki perilaku pencarian informasi

yang beragam, diantaranya memiliki cara dan strategi masing-masing berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang dimilikinya. Seperti, ada pengguna yang mencari informasi yang dibutuhkan dengan cara mencari informasi melalui internet, ada yang langsung menuju rak buku, mencari informasi melalui OPAC (*Online Public Access Catalogue*) terlebih dahulu, dan ada pula pengguna yang langsung bertanya kepada petugas perpustakaan mengenai informasi yang dibutuhkannya. Selain beragam cara pengguna dalam pencarian informasi, tujuan dalam mendapatkan informasi pada setiap pengguna pun juga berbeda, ada pengguna yang menggunakan informasi untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh dosen, ada bertujuan untuk mengerjakan tugas dengan sendirinya, ada yang hanya mengikut temannya ke perpustakaan, dan ada pula mencari informasi bertujuan untuk menambah wawasan mereka.

Pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang tidak jarang pula terdapat pengguna melakukan tindakan yang tidak dibenarkan contoh, ada pengguna yang meletakkan koleksi tidak sebagaimana mestinya atau serampangan, ada yang meletakkan tidak sesuai dengan tempatnya dengan tujuan agar mudah dicari dan tidak dipinjam oleh pengguna lain terlebih dahulu, ada pula pemustaka yang tidak mengetahui nomor klasifikasi buku sehingga langsung menuju rak buku dan mencari buku yang dibutuhkan dengan serampangan. Dengan mengetahui keberagaman perilaku pengguna khususnya pada saat pencarian informasi tersebut, dapat digunakan untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pemustaka dan bagaimana cara mengatasi masalah pada perilaku pemustaka yang ada, sehingga Perpustakaan Universitas Negeri Malang dapat memberikan pelayanan

yang tepat untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustakanya, dan nantinya juga dapat digunakan untuk bahan pendidikan pemakai. Dengan adanya uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pemustaka pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang dalam menelusur informasi yang fokus pendidikannya kegunaan masih melekat. Sehingga untuk mengetahui lebih jauh tentang hal tersebut maka penulis mengambil judul **“Perilaku Pemustaka dalam Menelusur Informasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dapat ditentukan adalah :

1. Bagaimana perilaku pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang ?
2. Apa saja faktor-faktor yang melatarbelakangi perilaku pemustaka dalam menelusur informasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang ?

### **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan perilaku pemustaka dalam menelusur informasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang dalam usaha memenuhi kebutuhan informasi.

2. Untuk mengetahui, dan mendeskripsikan faktor-faktor yang melatarbelakangi perilaku pemustaka dalam menelusur informasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang dalam usaha memenuhi kebutuhan informasi.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

Adapun kontribusi yang dapat diperoleh dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perpustakaan  
Menjadi pertimbangan perpustakaan dalam peningkatan layanan, perbaikan sistem informasi, dan pendidikan pemakai pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang.
2. Bagi Akademisi
  - a. Menjadi salah satu pertimbangan untuk penelitian dalam perilaku penelusuran informasi pada pemustaka perpustakaan.
  - b. Menambah referensi bagi pengembang keilmuan yang berorientasi pada perilaku penelusuran informasi perpustakaan.
3. Bagi Penulis
  - a. Meningkatkan pengetahuan dan wawasan penulis dalam hal perilaku penelusuran informasi pada pemustaka perpustakaan.
  - b. Menjadi salah satu penerapan ilmu penulis dalam bidang ilmu perpustakaan.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk lebih mempermudah dalam memahami isi skripsi, maka sebagai langkah awal penulis ingin memaparkan sistematika penulisan yang dapat diklasifikasikan dalam beberapa bab, diantaranya :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab satu yang merupakan pendahuluan berfungsi sebagai acuan dalam melaksanakan penelitian, pada bab ini berisikan mekanisme penelitian yang terdiri dari mulai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan sistematika penelitian.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Memuat tentang teori-teori yang diambil dari pendapat para ahli, baik itu dari karya ilmiah atau sumber bacaan, maupun dari literatur-literatur lain yang berkaitan dengan pembahasan dari penelitian ini.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan dibahas mengenai metode penelitian yang akan digunakan dalam penyusunan skripsi ini. Menjelaskan bagaimana penelitian untuk skripsi tersebut dilakukan, akan dijelaskan pula tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan pengukuran, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data dan pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Memaparkan gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data yang didapatkan mengenai cara melestarikan bahan pustaka serta analisis dan

interpretasi dari permasalahan yang dibahas dan dikaitkan dengan teori pada kajian pustaka.

#### **BAB V : PENUTUP**

Merupakan bagian akhir dari penelitian dimana terdiri dari kesimpulan serta saran yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Perpustakaan

##### 1. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan dapat diartikan sebagai tempat menyimpan buku-buku. Sedangkan dalam arti luas dapat berarti unit kerja yang mengumpulkan, menyimpan dan memelihara serta mengelola bahan pustaka (koleksi), dengan menggunakan suatu system tertentu agar dapat dipergunakan sebagai sumber informasi. Koleksi perpustakaan secara umum dapat dikelompokkan menjadi dua jenis, yakni bahan pustaka tercetak dan bahan pustaka non cetak atau elektronik. Menurut Sulisty-Basuki (2010:4) “perpustakaan sebagai kumpulan materi tercetak dan media non cetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk digunakan pemakai”. Menurut *Federation of Library Assosiations ans Institutions* (IFLA), Perpustakaan adalah kumpulan bahan tercetak dan non cetak dan/atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk kepentingan pemakai. Sedangkan menurut (UU nomor 43 tahun 2007) Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa perpustakaan merupakan sebuah gedung dimana terdapat suatu

kegiatan pengolahan koleksi baik cetak maupun non cetak untuk memenuhi kebutuhan pemustaka atau pemakai.

## **2. Tujuan Perpustakaan**

Perpustakaan memiliki beberapa tujuan seperti yang dijelaskan oleh Sulisty-Basuki (2010:3) adalah sebagai berikut :

- a. Penyimpanan, artinya perpustakaan bertugas menyimpan pustaka yang diterimanya. Tujuan ini nyata sekali pada perpustakaan nasional yaitu perpustakaan yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan hasil terbitan suatu Negara.
- b. Penelitian, artinya perpustakaan menyediakan buku (dalam arti luas) sebagai keperluan penelitian. Penelitian ini mencakup penelitian sederhana hingga penelitian rumit, mulai dari penelitian terapan hingga penelitian murni. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, perpustakaan bertugas sebagai menyediakan jasa bibliografis, artinya menyusun daftar buku mengenai sebuah subjek atau masalah, menyusun indeks dan abstrak, artinya daftar artikel majalah mengenai suatu subjek, kadangkala disertai dengan inti sari karangan dari artikel tersebut, jasa peminjaman artinya perpustakaan meminjamkan buku untuk anggotanya, dan jasa penelusuran yaitu jasa mencarikan informasi bagi pemakai.
- c. Informasi, perpustakaan memberikan informasi mengenai suatu masalah kepada pemakai. Seringkali informasi ini diberikan tanpa

diminta bila perpustakaan menganggap informasi tersebut sesuai dengan minat pemakai.

- d. Pendidikan, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar seumur hidup, terutama bagi mereka yang telah meninggalkan bangku sekolah. Kalau siswa, pelajar, dan mahasiswa masih dapat menggunakan perpustakaan masing-masing sedangkan pekerja atau karyawan dapat memanfaatkan jasa perpustakaan khusus, maka perpustakaan umum menyediakannya bagi semua lapisan masyarakat. Satu-satunya perpustakaan yang terbuka bagi wiraswasta, petani, mereka yang putus sekolah, pensiun, dan sejenisnya hanyalah perpustakaan umum. Karena itu, perpustakaan umum memang mempunyai peran penting dalam pendidikan nonformal sehingga tidak heran bila *UNESCO (United Nations Educational Scientific and Cultural Organization)* mengeluarkan manifesto perpustakaan pada tahun 1972. Manifesto tersebut antara lain menyatakan bahwa perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang terbuka bagi siapa saja tanpa memandang perbedaan usia, asal usul, agama, kepercayaan, ras, warna kulit, dan pekerjaan.
- e. Cultural, artinya perpustakaan bertugas meningkatkan nilai budaya dan apresiasi budaya pada kalangan masyarakat melalui penyediaan pustaka. Pustaka ini dijadikan sebagai bahan ajar dan bacaan. Bacaan ini ada yang bersifat serius namun tidak sedikit pula yang bersifat hiburan. Dengan membaca maka masyarakat diperkaya dengan

berbagai ilmu pengetahuan. Membaca untuk tujuan rekreasi, merupakan rekreasi cultural yang mampu menambah khazanah rohaniyah pembaca. Perpustakaan juga bertugas melakukan pameran sesuai peristiwa dan lingkungan budaya tempat perpustakaan berada.

Perpustakaan tidak hanya tempat untuk menyimpan buku ataupun tempat untuk menyimpan dan mengembalikan buku. Perpustakaan juga memiliki beragam fungsi, Menurut Saleh (2011:1.12-1.13) fungsi perpustakaan dapat dijabarkan sebagai berikut :

a. Fungsi Edukatif

Perpustakaan berfungsi sebagai tempat untuk belajar secara mandiri, disitu pengguna dapat mencari bahan-bahan yang dibutuhkan untuk menambah ilmu dan wawasan. Dengan fungsi edukatif ini, perpustakaan membantu pemerintah, dalam program gemar membaca dan mencerdaskan kehidupan bangsa dengan belajar sepanjang hayat.

b. Fungsi Informatif

Perpustakaan mempunyai fungsi informatif, artinya informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dapat dicari di perpustakaan. Jenis informasi yang akan didapat tergantung jenis perpustakaan, apakah itu perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus, dan perpustakaan sekolah yang informasinya bersifat ilmiah dan semi ilmiah dan sebagian non ilmiah/popular, ataupun perpustakaan nasional dan perpustakaan umum yang informasinya lebih beragam, dari yang populer hingga bersifat ilmiah.

c. Fungsi Penelitian

Perpustakaan mempunyai fungsi penelitian, artinya sumber-sumber informasi yang ada di dalam perpustakaan tersebut dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk melakukan penelitian. Umumnya fungsi ini terdapat pada perpustakaan perguruan tinggi baik negeri maupun swasta dan perpustakaan khusus.

d. Fungsi Kultural

Perpustakaan mempunyai fungsi kultural artinya perpustakaan memiliki dan menyediakan bahan pustaka baik tercetak maupun elektronik yang menyajikan kebudayaan antar bangsa. Perpustakaan juga tersimpan koleksi hasil karya budaya manusia dari masa ke masa, yang dapat dijadikan rujukan untuk mempelajari sejarah peradapan manusia.

e. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan mempunyai fungsi rekreasi artinya, pengunjung datang ke perpustakaan selain untuk memenuhi kebutuhan informasinya yaitu untuk mencari kesenangan atau hiburan dengan memanfaatkan layanan dan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan.

Menurut Trimmo (2003:38) fungsi perpustakaan dibagi atas dua bagian yaitu fungsi umum dan fungsi khusus. Fungsi khusus dari perpustakaan antara lain :

- a. Sebagai pusat sumber belajar
- b. Sebagai pusat sumber pelayanan pembelajaran (*Intructional Material Centre*)

- c. Sebagai pusat kegiatan sosial dan kebudayaan bangsa.

Sedangkan Fungsi umum perpustakaan meliputi:

- 1) Fungsi edukatif,
- 2) Fungsi informative,
- 3) Fungsi rekreatif,
- 4) Fungsi riset.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan dan fungsi perpustakaan dalam proses pengembangan perpustakaan, perpustakaan harus bisa memberikan kenyamanan yang sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada sehingga masyarakat bebas untuk mengakses informasi dan dapat memperluas pengetahuannya dan dapat memperoleh informasi yang sesuai dengan keinginannya.

### **3. Jenis Perpustakaan**

Jenis-jenis perpustakaan yang ada saat ini banyak didasari oleh pemustaka yang dilayani dan badan yang menaungi perpustakaan tersebut. Jenis perpustakaan dalam Undang-Undang nomor 43 Tahun 2007 dalam bab 3 pasal 20 disebutkan bahwa perpustakaan terdiri atas :

- a. Perpustakaan Nasional
- b. Perpustakaan Umum
- c. Perpustakaan Sekolah/Madrasah
- d. Perpustakaan Perguruan Tinggi, dan
- e. Perpustakaan Khusus

## **B. Perpustakaan Perguruan Tinggi**

### **1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Sulistyo-Basuki (2010), “Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya”. Berdasarkan definisi perpustakaan perguruan tinggi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada di perguruan tinggi untuk menyediakan informasi dan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa dalam mendukung tercapainya Tri Dharma perguruan tinggi yang terdiri dari pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

### **2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Keberadaan Perpustakaan dalam suatu perguruan tinggi pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai. Tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyo Basuki (2010:2.18) diantaranya ialah sebagai berikut :

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pelajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
- b. Menyediakan materi perpustakaan rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Sedangkan menurut Purwono (2010:1.13) tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut :

- 1) Memenuhi keperluan informasi pengajar dan mahasiswa.
- 2) Menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis.
- 3) Menyediakan ruangan untuk pemakai.
- 4) Menyediakan jasa peminjaman serta menyediakan jasa informasi aktif bagi pemakai.

Berdasarkan pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan perguruan tinggi serta menunjang terlaksananya Tri Dharma perguruan tinggi yakni pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

### **3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan Perguruan Tinggi berfungsi sebagai sarana yang akan menunjang proses perkuliahan dan penelitian di perguruan tinggi tersebut (Hermawan dan Zulfikar, 2006:33). Perpustakaan perguruan tinggi selalu berusaha memenuhi semua informasi yang ada, sehingga informasi akan tetap ada dalam kondisi yang baik dan terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan informasi pengguna perpustakaan. Adapun fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi menurut Yuven (2010:1) adalah :

- a. Lembaga pengelola sumber-sumber informasi
- b. Lembaga pelayanan dan pendayagunaan informasi
- c. Wahana rekreasi berbasis ilmu pengetahuan
- d. Lembaga pendukung pendidikan (pencerdas bangsa)
- e. Lembaga pelestari hasanah budaya bangsa

Sedangkan menurut Pedoman Umum Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004:3-4) mengelompokkan fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi yaitu :

- a. Fungsi Edukasi. Perpustakaan merupakan sumber belajar para civitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan menyediakan bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksana evaluasi pembelajaran.
- b. Fungsi Informasi. Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.
- c. Fungsi Riset. Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki, karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.
- d. Fungsi Rekreasi. Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.
- e. Fungsi Publikasi. Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni civitas akademika dan staf non-akademik.
- f. Fungsi Deposit. Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.
- g. Fungsi Interpretasi. Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

Ketiga uraian diatas menyatakan bahwa fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah sebagai pusat sumber informasi yang mengelola informasi. Informasi dikemas dalam bentuk tercetak maupun elektronik yang disediakan untuk mendukung kegiatan pendidikan, peningkatan pengetahuan, serta sebagai referensi untuk kebutuhan penelitian para pengguna. Perpustakaan Perguruan Tinggi juga dapat berfungsi sebagai tempat rekreasi pengetahuan, dengan menyediakan koleksi-koleksi yang bersifat hiburan.

### C. Perilaku

Perilaku manusia adalah aktivitas yang timbul karena adanya stimulus dan respon serta dapat diamati secara langsung maupun tidak langsung (Sunaryo, 2004:3). Sedangkan Menurut Suwarno (2010:4) menjelaskan perilaku sebagai obyek studi psikologi mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Perilaku adalah kasat mata atau terlihat namun penyebabnya mungkin tidak bisa diamati secara langsung.
2. Perilaku mengenal berbagai tingkatan. Ada perilaku yang tergolong perilaku sederhana ada pula perilaku yang tergolong kompleks, perilaku manusia tergolong kedalam perilaku yang kompleks.
3. Perilaku sangat variatif menurut jenis tertentu yang bias diklasifikasikan, seperti kognitif, psikomotorik atau yang bersifat gerak fisik dalam berbuat.
4. Perilaku yang bias disadari atau tidak disadari. Salah satu contoh perilaku yang tidak disadari adalah gerak reflek manusia.

Perilaku manusia terdiri dari dua macam yaitu perilaku yang tertutup ataupun perilaku yang terbuka. Definisi dari perilaku tertutup itu sendiri adalah perilaku yang tidak kasat mata misalnya saja sedih, berfikir dan lain sebagainya sedangkan perilaku yang terbuka adalah perilaku yang bias diamati secara langsung misalnya membaca, menulis dan lain sebagainya (Sarwono, 2010:8). Menurut Skinner (1938) dalam Notoatmodjo (2010:118), perilaku merupakan respons atau reaksi seseorang terhadap stimulus (rasangan dari luar), sehingga perilaku manusia terjadi melalui proses Stimulus → Organisme → Respons, sehingga teori skinner disebut dengan teori S-O-R. Berdasarkan teori S-O-R tersebut, maka perilaku manusia dapat dikelompokkan menjadi dua, yakni :

1. Perilaku tertutup

Perilaku tertutup terjadi bila respons terhadap stimulus tersebut masih belum dapat diamati orang lain (dari luar) secara jelas. Respons seseorang masih terbatas dalam bentuk perhatian, perasaan, persepsi, pengetahuan, dan sikap terhadap stimulus yang bersangkutan. Bentuk perilaku tertutup yang dapat diukur adalah pengetahuan dan sikap.

2. Perilaku terbuka

Perilaku terbuka ini terjadi apabila respons terhadap stimulus tersebut sudah berupa tindakan atau praktik ini dapat diamati orang lain dari luar atau dari dalam.

Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku akan dijelaskan pada pembahasan selanjutnya. Menurut Sunaryo (2004:8) membagi faktor yang mempengaruhi perilaku manusia menjadi dua jenis, antara lain sebagai berikut :

1. Faktor genetik atau endogen merupakan konsepsi dasar atau modal untuk perkembangan perilaku makhluk hidup itu. Faktor genetik yang berasal dari dalam diri individu antara lain; jenis, ras, jenis kelamin, sifat fisik, kepribadian, bakat bawaan, intelegensi.
2. Faktor eksogen atau faktor dari luar individu yaitu faktor yang berasal dari luar diri individu atau bukan merupakan bawaan dari individu tersebut. Faktor-faktor tersebut antara lain; lingkungan, pendidikan, pendidikan agama, social ekonomi, kebudayaan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku manusia merupakan respon atau reaksi terhadap stimulus yang dapat diamati secara

langsung maupun tidak langsung. Perilaku pengguna perpustakaan merupakan bagian dari perilaku manusia secara umum.

#### **D. Perilaku Pemustaka Perpustakaan**

##### **1. Pemustaka Perpustakaan**

Pengguna perpustakaan merupakan istilah lama untuk pemustaka. Menurut Suwarno (2010), pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bajan pustaka maupun fasilitas lainnya). Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang memanfaatkan sumber informasi yang ada di perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Sedangkan menurut Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 tahun 2007 saat ini telah diseragamkan dengan menggunakan istilah pemustaka. Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan, mendefinisikan pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

Dalam lingkup perpustakaan pemustaka mempunyai beberapa pengertian. Pemustaka adalah orang atau badan yang akan menggunakan perpustakaan. Ada beberapa istilah yang berkaitan dengan pemustaka atau pengguna perpustakaan yaitu : (1). Anggota (member), dalam hal ini yang dianggap pemustaka adalah mereka yang telah menjadi anggota

perpustakaan, untuk menjadi sebuah anggota perpustakaan harus memenuhi beberapa persyaratan, misalnya harus memiliki kartu anggota perpustakaan, (2). Pembaca, dalam hal ini yang dimaksud adalah tugas utama sebuah perpustakaan atau tempat dimana orang membaca berbagai jenis bahan pustaka, (3). Pelanggan (*customer*) dalam hal ini hubungan antara perpustakaan dengan pemustaka, seperti halnya hubungan antara penjual dengan pembeli.

Menurut Sulisty-Basuki (2010) ada dua jenis pemustaka yaitu : Kriteria Objektif seperti kategori sosio-profesional, bidang spesialisasi, sifat kegiatan yang menyebabkan perlunya informasi, dan alasan menggunakan informasi. Kriteria sosial dan psikologis, seperti sikap dan nilai pemustaka pada umumnya dan hubungan dengan unit informasi pada khususnya, sebab dan alasan yang berkaitan dengan perilaku mencari informasi, perilaku social, serta professional pemustaka. Menurut Septiyantono (2003) ada berbagai sifat dan karakter pemustaka yang perlu dipahami agar pustakawan dapat menghadapinya dengan baik. Berikut ini beberapa karakter dan cara menghadapi pemustaka :

- a. Pendiam dapat dihadapi dengan penyambutan secara ramah untuk menarik perhatiannya,
- b. Tidak sabar, dapat mengemukakan bantuan kita secara maksimal dan secepat mungkin,
- c. Banyak bicara dengan menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasannya,
- d. Banyak permintaan, dengarkan dan segera penuhi permintaanya serta mintamaaf dan member alternatif lain apabila permintaan tidak tersedia,
- e. Peragu, dengan memberikan kepercayaan, tenang, dan tidak memberikan banyak pilihan namun mengikuti seleranya,

- f. Senang membantah harus dihadapi dengan tenang, dan jangan pernah terpancing untuk berdebat,
- g. Lugu dihadapi dengan menerima apa adanya, menanyakan keperluannya dan melayani berdasarkan permintaan,
- h. Siap mental, dihadapi dengan membiarkannya memilih yang dikehendaki, tanpa banyak bertanya, memuji pemakai dan ucap terimakasih atas kunjungannya,
- i. Yang curiga dihadapi dengan memberikan jaminan yang baik dan jangan tunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul,
- j. Yang sombong dihadapi dengan tenang, sabar menghadapi sikapnya dan tidak terlalu serius, serta berikan kesan bahwa pengguna tersebut perlu dihormati.

## 2. Perilaku Pemustaka Perpustakaan

Perilaku adalah segala manifestasi hayati atau manifestasi hidup individu, yaitu semua cirri-ciri yang menyatakan bahwa individu manusia, perilaku tersebut bukan hanya mencakup hal-hal yang dapat diamati tetapi juga hal-hal yang tersembunyi (Sukmadinata, 2003:16). Contohnya dari perilaku yang diamati adalah pustakawan melayani pemustaka, pemustaka membaca buku, pemustaka mencari buku dan lain-lain. Sedangkan perilaku yang tidak dapat diamati adalah berfikir, mengingat, dan motivasi pemustaka. Dalam berperilaku setiap individu mempunyai latar belakang dan motif tertentu. Setiap perilaku di dorong oleh motivasi, sementara itu motivasi berkaitan dengan kebutuhan. Suatu kebutuhan menjadikan akan menggerakkan individu melakukan sebuah tindakan (Simamora, 2008:10).

Dalam rangka memenuhi kebutuhan, orang lebih memperhatikan sesuatu yang menurut dia dapat memenuhi kebutuhannya. Semakin kuat kebutuhan, semakin besar kecenderungan untuk mengabaikan stimulus yang tidak ada hubungannya dengan kebutuhan itu (Prasetijo, 2005:79). Perilaku

pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi cukup beragam, hal ini karena masing-masing pemustaka memiliki pengalaman serta motivasi yang tidak sama. Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa perilaku setiap individu mempunyai latar belakang dan motif tertentu. Semakin kuat kebutuhan semakin mengabaikan stimulus yang tidak berhubungan dengan kebutuhan.

## **E. Informasi**

### **1. Pengertian Informasi**

Dalam beberapa ilmu, informasi sering dikaitkan dengan pesan ataupun berita. Saat ini belum ada pengertian yang baku dari kata “informasi” dikarenakan pengertian yang ada selama ini dijelaskan berdasarkan konteks atau kegunaan dimana kata “informasi” itu digunakan. Menurut Purwono (2010:6.19) ”Informasi adalah hasil dari data yang berupa masukan dari berbagai sumber, kemudian pengolahan yang berupa sistem yang berfungsi sebagai pengolah data lunak, untuk kemudian menghasilkan informasi yang berupa keluaran-keluaran yang siap disajikan kepada pengguna”.

Menurut Sulistyio-Basuki (2010:1.33), pengertian dari informasi adalah sebagai berikut :

Arti sempit informasi dianggap sebagai sinyal atau pesan untuk keputusan yang tidak melibatkan proses kognitif atau informasi hanya diungkapkan dalam algoritma dan peluang saja. Sedangkan arti yang lebih luas informasi dianggap sebagai langsung terlibat dalam proses dan pemahaman kognitif, “pikiran” dan “teks”. Informasi merupakan sesuatu yang mempengaruhi atau mengubah status pikiran. Dan definisi informasi dengan arti paling luas adalah informasi diperlukan

dalam sebuah konteks artinya informasi tidak hanya berita (arti pertama) yang secara kognitif diproses (arti kedua), melainkan juga sebuah konteks. Dalam arti lain, informasi juga meliputi motivasi atau maksud karena itu dihubungkan dengan konteks sosial atau horizon yang luas, seperti kebudayaan, pekerjaan atau masalah yang sedang dihadapi.

Informasi dalam bahan pustaka dapat dibagi menjadi beberapa kelompok antara lain : informasi konsumtif dan informasi modal. Informasi konsumtif adalah informasi yang berguna secara konsumtif yang dapat dinikmati langsung oleh para pengguna, karena sifat-sifat informasi yang terkandung dalam informasi itu sendiri. Misalnya lagu, cerpen, film, berita dan lain sebagainya. Informasi konsumtif ini kadang kala sudah tidak perlu diolah lagi untuk dinikmati oleh pengguna. Sedangkan informasi modal adalah informasi yang perlu disiapkan untuk memproses suatu produktif dan mendapatkan hasil akhir. Informasi modal masih perlu menggunakan pengolahan lebih lanjut agar bisa dinikmati pengguna. Misalnya saja dalam dunia penelitian banyak informasi, data yang perlu dianalisis agar bisa dimengerti oleh orang lain. (Prof. Selo Sumardjan dalam Hermawan, 2006:2). Sedangkan menurut Sulistyono-Basuki (2010:6.21) Informasi yang ada di dunia ini cukup banyak jumlahnya dan dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu informasi lisan dan informasi terekam. Informasi terekam sendiri masih bisa dibagi kedalam dua bagian yaitu informasi alamiah maupun informasi nonalamiah.

Manfaat informasi sangat beragam, baik dalam jenis, tingkatan maupun bentuknya. Manfaat informasi bagi setiap orang berbeda-beda. Adapun manfaat dari informasi menurut Sutanta (2003) dalam Setiawan (2015) adalah :

- a. Menambah pengetahuan  
Adanya informasi akan menambah pengetahuan bagi penerima yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan yang mendukung proses pengambilan keputusan.
- b. Mengurangi ketidakpastian pemakai informasi  
Informasi akan mengurangi ketidakpastian karena apa yang akan terjadi dapat diketahui sebelumnya, sehingga kemungkinan menghindari keraguan pada saat pengambilan keputusan.
- c. Mengurangi resiko kegagalan  
Adanya informasi akan mengurangi resiko kegagalan karena apa yang akan terjadi dapat diantisipasi dengan baik, sehingga kemungkinan terjadinya kegagalan akan dapat dikurangi dengan pengambilan keputusan yang tepat.
- d. Mengurangi keanekaragaman yang tidak diperlukan menghasilkan keputusan yang lebih terarah.
- e. Memberikan standar, aturan-aturan, ukuran-ukuran, dan keputusan untuk menentukan pencapaian, sasaran dan tujuan.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan informasi merupakan data yang telah diolah dan siap disajikan kepada pengguna. Pada dasarnya sendiri setiap aspek kehidupan manusia memerlukan informasi sebagai alat sebagai pengambil keputusan. Maka dari itu setiap individu memerlukan informasi yang berkualitas agar menghasilkan keputusan yang bagus pula.

## 2. Kebutuhan Informasi

Istilah kebutuhan informasi terdiri dari dua kata yaitu “kebutuhan” dan “informasi”. Kebutuhan sendiri mempunyai arti yaitu sesuatu yang sangat diperlukan atau sesuatu yang sangat penting. Sedangkan informasi sendiri secara sederhana bisa diartikan data yang berguna untuk kehidupan sehari-hari dan disebarakan melalui komunikasi. Namun informasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala bentuk data, berita, maupun peristiwa yang direkam dan masuk kedalam koleksi perpustakaan, baik cetak maupun nn cetak. Menurut Sulisty-Basuki (2010:393) menjelaskan bahwa kebutuhan informasi adalah informasi yang diinginkan seseorang untuk pekerjaan, penelitian, kepuasan rohaniah, dan lain sebagainya.

Tingkat kebutuhan informasi pada setiap individu tidak sama, untuk individu dengan pendidikan lebih tinggi misalnya dosen atau peneliti mempunyai tingkat kebutuhan yang lebih tinggi pula (Yusuf, 2010:84). Selain tingkat kebutuhan jenis informasi yang dibutuhkan individu juga tidak sama tidak semua bidang ilmu membutuhkan sumber informasi terbaru, misalnya pada ilmuan pengetahuan budaya sumber-sumber lama bisa dianggap lebih penting (Sulisty-Basuki, 2010:396). Menurut Achmad (2012:54) adanya perbedaan kebutuhan informasi pada pengguna perpustakaan yang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain :

- a. Aktivitas pekerjaan
- b. Bidang yang diminati
- c. Ketersediaan fasilitas
- d. Posisi hirarkis individu
- e. Faktor-faktor motivasi terhadap kebutuhan informasi

- f. Keperluan untuk mengambil keputusan
- g. Keperluan untuk mencari ide-ide baru
- h. Keperluan untuk memvalidasi yang benar, dan lain-lain

Menurut Achmad (2014:56) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan informasi pengguna pada perpustakaan antara lain :

- a. Faktor internal, yaitu faktor yang disebabkan oleh keadaan dari dalam diri pemustaka, seperti : karakteristik pemustaka (pengalaman, sikap, usia, latar belakang pendidikan, pola pikir); pengetahuan pemustaka; ketepatan dan ketekunan pemustaka dalam mencari informasi, dan lain sebagainya.
- b. Faktor eksternal, yaitu faktor-faktor yang disebabkan oleh keadaan lingkungan dimana pemustaka berada, seperti : sumber informasi tersedia, lingkungan, waktu, fasilitas akses dan sebagainya.

Namun faktor utama yang dapat membedakan kebutuhan informasi setiap orang adalah penilaian seorang terhadap suatu sumber yang berpatokan pada pola pikirnya (Achmad:2014:62). Timbulnya kebutuhan informasi juga didorong dari lingkungan, khususnya untuk individu yang dihadapkan dengan berbagai media informasi, maka akan lebih banyak kebutuhan yang akan diperoleh (Yusuf, 2010:82-83), antara lain :

- a. Kebutuhan kognitif, yang berkaitan erat dengan kebutuhan untuk memperkuat atau menambah informasi dan pemahaman seseorang akan lingkungannya.

- b. Kebutuhan afektif, kebutuhan ini dikaitkan dengan penguatan estetis hal yang dapat menyenangkan dan pengalaman-pengalaman emosional. Misalnya mencari informasi untuk hiburan.
- c. Kebutuhan integrasi personal ini sering dikaitkan dengan peningkatan kredibilitas. Kebutuhan ini berasal dari hasrat seseorang untuk mencari harga diri.
- d. Kebutuhan integrasi sosial, kebutuhan ini dikaitkan dengan penguatan hubungan dengan keluarga atau orang lain di dunia. Kebutuhan ini didasari oleh hasrat seseorang untuk bergabung dengan orang lain.
- e. Kebutuhan berkhayal, kebutuhan ini dikaitkan dengan kebutuhan untuk melarikan diri melepaskan ketegangan dan hasrat untuk mencari hiburan.

Tidak semua bidang ilmu membutuhkan sumber informasi sama, pada ilmuan pengetahuan budaya misalnya sumber-sumber lama dianggap lebih penting (Sulistyo-Basuki (2010:396). Oleh karena itu muncullah keberagaman kebutuhan informasi. Kebutuhan informasi yang beragam mengandung manfaat yang sangat penting. Artinya tenaga perpustakaan hendaknya mampu memahami kebutuhan pemustakanya dengan cepat dan baik. Seperti menurut Achmad (2014:56) yang mengatakan bahwa :

- a. Dengan menemukan fakta-fakta tentang kehidupan pemustaka, pustakawan dapat mengetahui jenis informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

- b. Dengan memahami kebutuhannya dengan lebih baik, pustakawan dapat mengetahui informasi apa saja yang bermanfaat untuk kehidupan pemustaka sehari-hari.
- c. Dengan demikian, pustakawan harus dapat memahami lebih baik dan merancang sistem informasi yang lebih baik dan efektif.

Berdasarkan uraian diatas maka bisa ditarik kesimpulan bahwa kebutuhan informasi pengguna perpustakaan itu berbeda-beda. Dengan adanya kebutuhan informasi tersebut pengguna akan terdorong untuk menelusur informasi di perpustakaan maka timbullah perilaku menelusur informasi pengguna perpustakaan. Oleh karena itu perpustakaan mengerti akan kebutuhan informasi pengguna lebih dalam lagi agar kebutuhan informasi pengguna bisa terpenuhi dengan cepat dan baik, dengan cara mengetahui informasi apa yang dicari dan digunakan oleh pengguna.

### **3. Penelusuran Informasi**

Pengertian informasi itu sendiri menurut Sulisty-Basuki (2010:87) pada hakekatnya informasi tidak dapat diuraikan (intangibel), sedangkan informasi itu dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, yang diperoleh dari data dan dari observasi terhadap dunia sekitar kita dan meneruskannya lewat komunikasi. Dalam perpustakaan sendiri tugas utamanya adalah menyediakan informasi bagi pengguna dan informasi yang disediakan harus sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Menurut Junaini (2012:5) pencarian informasi merupakan kumpulan perilaku atau tindakan dari sumber informasi yang dimulai dari tindakan

penelusuran, penemuan, penggunaan hingga penyimpanan. Secara umum penelusuran informasi dapat diartikan sebagai kegiatan mencari informasi sehingga penelusuran informasi sering dikaitkan dengan istilah *information seeking*, *browsing*, dan *surfing*. Menurut Nugroho (2009:20) agar pengguna lebih mudah dalam mencari informasi atau menelusur informasi perpustakaan menyediakan berbagai alat telusur yang bisa digunakan antara lain:

a. Katalog

Katalog adalah daftar informasi perpustakaan atau dokumen yang ada di perpustakaan. Daftar tersebut bisa berupa kartu, lembaran, buku atau bentuk lain yang memuat informasi mengenai pustaka atau perpustakaan yang terdapat di perpustakaan atau unit informasi tertentu. (Saleh, 2009:55).

b. Direktori

Direktori adalah daftar tokoh atau organisasi atau lembaga yang disusun secara sistematis, biasanya menurut abjad atau susunan kelas/subjek dan memberikan data mengenai nama, alamat, afiliasi, kegiatan, dan sebagainya.

c. Kamus

Kamus berisi kata dari sebuah bahasa atau istilah yang digunakan dalam suatu subjek, profesi, atau kejuruan yang disusun menurut tata susunan tertentu, biasanya menurut abjad yang disertai dengan makna, ejaan, ucapan, pemakaian dan sejenisnya.

d. Ensiklopedi

Ensiklopedi adalah gerbang pengetahuan yang memberikan informasi yang berarti. Ensiklopedi lebih tepat digunakan untuk mencari jawaban latar belakang yang berkaitan dengan informasi umum serta pendidikan mandiri.

e. Internet

Internet adalah singkatan dari *internetworking of computer network* yang merupakan jaringan komputer yang sangat luas. Internet merupakan gabungan dari berbagai jaringan komputer yang ada diseluruh dunia. Penelusuran informasi melalui internet biasanya menggunakan *search engin* misalnya saja *google* atau *yahoo*.

Pengguna perpustakaan juga bisa melakukan pencarian informasi melalui bertanya langsung kepada petugas perpustakaan atau bertanya kepada teman, dengan ini penemuan informasi akan lebih cepat.

Dalam penelusuran informasi tidak hanya bisa dilihat dari alat telusur yang ada di perpustakaan tetapi juga menggunakan strategi untuk menelusur informasi, dengan menggunakan strategi penelusuran pengguna kaan memperoleh informasi dengan cepat dan tepat. Menurut Masruriyah (2010:96) menjelaskan bahwa seseorang yang mempunyai kemampuan mencari, menelusur, dan menemukan informasi secara efektif, maka orang tersebut akan memiliki strategi dan ketrampilan dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Pada penerapannya setiap orang memiliki strategi yang berbeda-beda dalam menelusur informasi.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa setiap individu mempunyai cara atau strategi penelusuran informasi yang berbeda-beda. Hal inilah memicu adanya perilaku menelusur informasi yang berbeda-beda.

#### 4. Kegunaan Informasi

Secara umum fungsi utama informasi adalah sebagai alat untuk mengatasi ketidakpastian atau masalah yang ada. Setiap aspek kehidupan manusia membutuhkan informasi untuk menunjang kehidupan sehari-hari ataupun untuk mengangkat taraf hidupnya. Fungsi informasi secara luas bisa berkembang sesuai dengan situasi dan kondisi orang yang membutuhkannya. Menurut Nugroho (2009:2) informasi juga digunakan sebagai alat pengambil keputusan dan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh manusia. Secara keseluruhan fungsi informasi dijelaskan menurut Nicholas dalam Nugroho (2009:23) sebagai berikut :

- a. Fungsi *fact finding*, yaitu informasi yang dibutuhkan seseorang untuk menjawab pertanyaan tertentu.
- b. Fungsi *current awareness*, yaitu informasi yang dibutuhkan seseorang untuk perkembangan informasi mutakhir.
- c. Fungsi *reaserch*, seseorang yang membutuhkan informasi yang dibidang tertentu yang lengkap dan mendalam.
- d. Fungsi *briefing*, yaitu informasi yang dibutuhkan dalam bidang tertentu ringkas dan sepintas.

- e. Fungsi *stimulus*, yaitu informasi yang dibutuhkan seseorang untuk merangsang ide-ide baru.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya terdapat berbagai fungsi dan kegunaan informasi, tetapi informasi yang berguna adalah informasi yang dapat memenuhi kebutuhan setiap individu.

## **F. Perilaku Pemustaka Perpustakaan dalam Menelusur Informasi**

### **1. Pengertian Perilaku Pemustaka Perpustakaan dalam Menelusur Informasi**

Perilaku pemustaka akan muncul karena adanya dorongan dari kebutuhan masing-masing. Perilaku pengguna dalam menelusur informasi sama artinya dengan perilaku pencarian informasi yang berarti kumpulan perilaku manusia pada saat mencari, mengolah dan menggunakan informasi (Juaini, 2012:5). Menurut Yusuf (2010:105) bahwa perilaku pengguna dalam menelusur informasi dapat diartikan sebagai pola dalam aktivitas dari individu dalam mencari informasi yang dibutuhkan atau diinginkan dengan suatu tujuan tertentu.

Perilaku pencarian informasi mulai muncul ketika seseorang merasa bahwa pengetahuan yang dimilikinya itu kurang, maka untuk memenuhi kebutuhan informasi tersebut pengguna mencari informasi dengan berbagai sumber. Menurut Rivai (2011:11) perilaku pencarian informasi dapat dilihat dari pemilihan sumber informasi oleh pengguna. Selanjutnya tiap pencarian

informasi mempunyai ciri dan karakteristik, dari hal tersebut dapat tercermin perilaku pencarian informasi seseorang.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perilaku informasi dimulai ketika adanya dorongan kebutuhan orang masing-masing dan mereka merasa pengetahuan yang dimilikinya kurang untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Perilaku pencarian informasi adalah kegiatan mencari, mengolah, dan mendapatkan informasi dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Setiap perilaku pencarian informasi memiliki karakter tertentu hal inilah yang menyebabkan adanya perbedaan perilaku pencarian informasi pada setiap individu.

## **2. Model Perilaku Pengguna Perpustakaan dalam Menelusur Informasi**

Model pencarian informasi yang digambarkan oleh Xie (2007) terdiri dari beberapa komponen model pencarian tersebut dijelaskan sebagai berikut :

- a. *User goal and taks* yang melandasi seseorang untuk mencari informasi adalah tujuan dan tugas atau pekerjaan yang sedang dihadapi. Sehingga untuk mempermudah dalam pencarian tujuan pencarian dan apa yang mereka perlukan untuk penyelesaian tugas harus sangat diperhatikan. Dengan mengenali tujuan pencarian dan apa yang dibutuhkan maka pencarian dan penemuan informasi akan bisa dilakukan lebih cepat dan tepat. Dan masing-masing pengguna mempunyai tujuan pencarian dan kebutuhan yang berbeda-beda.

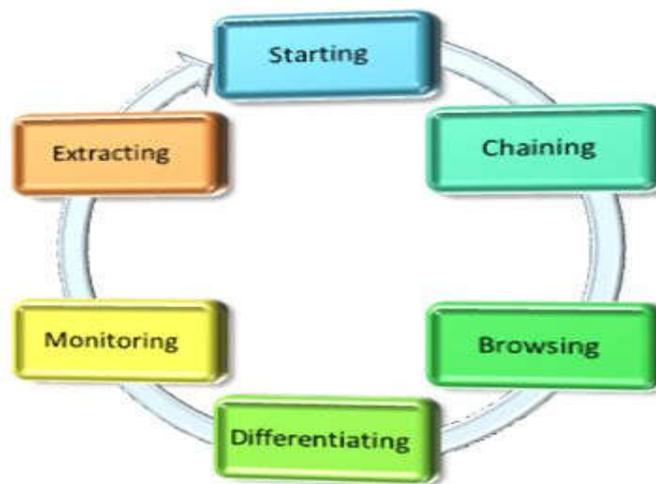
- b. *Personal infrastructure information* yaitu pengetahuan pengguna terhadap sistem informasi yang ada di perpustakaan baik secara langsung ataupun tidak langsung. Hal ini berhubungan juga dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi di perpustakaan.
- c. *Social-organizational context* yang bisa diartikan bagaimana lingkungan mempengaruhi perilaku pencarian seseorang. Hal ini mencakup tentang siapa pelaku pencarian informasi tersebut dan bagaimana tugas yang sedang dihadapinya. Misalnya saja pada mahasiswa yang sedang menyusun tugas akhir, perilaku yang ditunjukkan berbeda dengan mahasiswa yang menelusur informasi hanya untuk menambah pengetahuan saja.
- d. *Information seeking – strategi* yaitu cara seseorang untuk menemukan atau memenuhi informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat.
- e. *Plan* yang dimaksud rencana yang dibuat sebelum melakukan pencarian informasi yang terdiri dari apa yang akan dilakukan untuk pertama kali, bagaimana cara kita menyelesaikan tugas atau mencapai tujuan dalam pencarian dan kapan kita akan berhenti mencari informasi tersebut.
- f. *Situation*, situasi pada saat pencarian informasi juga sangat mendukung dalam pencarian informasi selalu ada situasi yang mendukung atau menghambat.

Sedangkan menurut Ellis dalam Laksmi (2006:42) menggambarkan model pencarian informasi kedalam beberapa tahap antara lain :

- a. Perilaku sebelum melakukan pencarian informasi
  - 1) *Starting* merupakan tahap dimana individu mulai mencari informasi. Menurut Junaini (2012:11) perilaku pada tahap ini berkaitan dengan latarbelakang penelusuran, tujuan penelusuran pengguna dan pengetahuan pengguna mengenai informasi yang akan dicarinya.
  - 2) *Chaining* merupakan kegiatan mengikuti rangkaian sitasi, pengutipan atau bentuk-bentuk perujukan antar dokumen lainnya. Menurut Masruriyah (2010:73) menjelaskan bahwa setiap pengguna selalu menggabungkan apa yang akan dicarinya dengan pengalaman terdahulunya. Hal tersebut juga senada dengan yang diungkapkan Kuhlthau bahwa perasaan tidak yakin pada individu menyebabkan individu mulai mengkaitkan situasi yang dihapinya dengan pengalaman sendiri.
- b. Perilaku ketika mencari informasi yaitu tahap *browsing* yang merupakan kegiatan merawak, mengembara tetapi dengan agak terarah, diwilayah-wilayah yang dianggap punya potensi. Pada tahap inilah pengguna berinteraksi langsung dengan alat telusur dan mulai merumuskan kata kunci (Juaini, 2012:11).

c. Perilaku pasca pencarian informasi.

- 1) *Differentiating*, pemilihan menggunakan ciri-ciri didalam sumber informasi sebagai patokan untuk memeriksa kualitas informasi.
- 2) *Monitoring*, memantau perkembangan dengan berkonsentrasi pada beberapa sumber terpilih sesuai dengan bidang yang dibutuhkan dalam pencarian.
- 3) *Extracting*, kegiatan secara sistematis menggali disatu sumber untuk mengambil materi atau informasi yang dianggap penting, kemudian mengutip informasi yang relefan sesuai dengan topik.



**Gambar 1. Model Pencarian Informasi David Ellis**

Berdasarkan model yang sudah diuraikan diatas pada penerapannya bisa berkembang sesuai dengan keadaan dan situasi yang dihadapi pengguna. Dengan adanya perkembangan tersebut maka dengan menganalisis model pencarian ini akan terlihat pula perilaku pengguna dalam menelusur informasi yang beragam. Pada penelitian ini peneliti menggunakan model perilaku Ellis sebagai fokus penelitian.

### **3. Faktor yang melatar belakangi Perilaku Pemustaka dalam Menelusur Informasi**

Perilaku pemustaka dalam menelusur informasi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Willson faktor-faktor yang mempengaruhi tersebut adalah :

- a. Kondisi psikologis seseorang, cukup masuk akal seseorang yang berwajah risau akan menunjukkan perilaku pencarian berbeda dengan seseorang berwajah ceria.
- b. Kondisi sosial budaya seseorang, sosial budaya merupakan tempat dimana seseorang hidup dan menyangkut suatu kelas sosial seseorang. Misalnya perilaku pencarian informasi seseorang yang memiliki akses internet akan berbeda dengan perilaku seseorang yang tidak pernah menyentuh internet.
- c. Peran seseorang di masyarakat, khususnya dalam hubungan interpersonal akan mempengaruhi perilaku pencarian informasi. Misalnya peran seseorang sebagai dosen dan peran seseorang sebagai mahasiswa, ketika mereka sedang berhadapan dengan pustakawan maka mereka akan berperilaku berbeda.
- d. Lingkungan, setiap orang mempunyai pengaruh dari lingkungan luar yang berbeda-beda sehingga perilaku yang ditunjukkan juga akan berbeda.

- e. Karakteristik sumber informasi, orang yang terbiasa dengan media elektronik akan menunjukkan perilaku berbeda dengan orang yang belum terbiasa menggunakan media tersebut.

Selain kelima faktor tersebut faktor yang melatarbelakangi perilaku seseorang adalah pandangan seseorang akan imbalan dan resiko ketika benar-benar melakukan pencarian informasi.

Menurut Sulistyio-Basuki (2010:202) perilaku pencarian informasi pengguna juga dapat dilatarbelakangi oleh pendidikan pengguna, pernah atau tidak mendapatkan pendidikan pemakai, keteraihan informasi, dan kondisi kerja pengguna. Sejalan dengan hal tersebut Foster dalam Yusuf (2010:114) menjelaskan bahwa yang melatarbelakangi perilaku pengguna sebagai berikut:

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

Berdasarkan uraian diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa ada berbagai faktor yang mempengaruhi perilaku pencarian informasi seseorang. Dengan memahami faktor-faktor tersebut diharapkan pustakawan bisa lebih mengetahui perilaku pengguna.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Berdasarkan Permasalahan dalam penelitian ini, maka jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Banister et al (dalam Herdiansyah, 2011:8), “Jenis penelitian kualitatif merupakan suatu metode yang menangkap dan memberikan gambaran terhadap fenomena, sebagai metode untuk mengeksplorasi fenomena, dan sebagai metode untuk memberikan penjelasan dari suatu fenomena yang diteliti”. Selain itu menurut Moleong (dalam Herdiansyah, 2011:9) “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian”.

Sedangkan Jenis penelitian deskriptif menurut Narbuko dan Abu (2013:6) yaitu melakukan analisis sampai pada taraf deskriptif, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga lebih mudah untuk difahami dan disimpulkan. “Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki” (Nazir, 2011:54). Jenis penelitian deskriptif ini memberikan suatu gambaran ilmiah yang menjelaskan mengenai perilaku pemustaka dalam menelusur informasi pada perpustakaan.

## B. Fokus Penelitian

Penetapan fokus penelitian sangat penting dilakukan untuk membatasi suatu masalah dalam penelitian dan pembatasan suatu masalah dalam penelitian ini dapat diperoleh dari pengalaman langsung peneliti di lapangan dan pengetahuan yang diperoleh dari kepustakaan ilmiah Moleong (2013:97). Fokus penelitian ini sangat penting untuk membatasi masalah yang ada agar tidak meluas. Adapun fokus penelitian ini adalah:

1. Perilaku pemustaka dalam menelusur informasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, yang meliputi :
  - a. Perilaku pemustaka sebelum pencarian informasi yaitu tahap :
    - 1) *Starting*
    - 2) *Chaining*
  - b. Perilaku pemustaka pada saat pencarian informasi yaitu tahap *browsing*
  - c. Perilaku pemustaka setelah penemuan informasi yaitu tahap :
    - 1) *Differentiating*
    - 2) *Monitoring*
    - 3) *Extracting*
2. Faktor-faktor yang melatar belakangi perilaku pemustaka dalam menelusur informasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang :
  - a. Pengetahuan pengguna
  - b. Pendidikan pemakai
  - c. Pengalaman pengguna

### C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan keseluruhan wilayah atau daerah tempat fenomena atau peristiwa yang ditangkap. Penelitian ini dilakukan di Universitas Negeri Malang Jawa Timur. Adapun situs penelitian adalah tempat dimana peneliti akan menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang akan diteliti guna memperoleh data. Berdasarkan penjelasan tersebut situs penelitian ini adalah di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang Jl. Semarang No.5 Sumber Sari Malang. Perpustakaan Universitas Negeri Malang termasuk salah satu dari beberapa kampus yang besar dengan koleksi yang bisa dikategorikan lengkap. Pertimbangan peneliti memilih lokasi dan situs ini didasarkan pada :

1. Ingin mengetahui lebih jauh tentang perilaku pemustaka dalam menelusur informasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.
2. Belum pernah dilakukannya penelitian sejenis mengenai Perilaku Pemustaka dalam Menelusur Informasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

### D. Sumber Data

Sumber data merupakan sumber yang menyediakan informasi penting yang mendukung mengenai fenomena atau permasalahan yang diteliti. Menurut Loftlan dalam Moleong (2013:112) “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Melihat hal tersebut maka sumber data dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Data primer, merupakan data yang didapatkan dan dikumpulkan langsung dari sumbernya atau yang didapat dari lapangan. Data primer ini antara lain:
  - a. Hasil wawancara yang diperoleh dari wawancara dengan Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Malang.
  - b. Hasil observasi langsung dilapangan dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian.
2. Data sekunder, merupakan data yang secara tidak langsung memberikan informasi-informasi yang mendukung mengenai apa yang diteliti. Sumber data sekunder ini meliputi dokumen-dokumen, catatan, dan laporan serta arsip yang berhubungan dengan fokus penelitian.

#### **E. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan. Data yang dikumpulkan ini harus valid untuk digunakan (Nazir, 2011:174). Oleh karena itu maka peneliti menggunakan pengumpulan data yang sesuai dengan pendekatan penelitian yang digunakan. Pengumpulan data pada pendekatan penelitian kualitatif ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi langsung atau pengamatan langsung

Observasi langsung atau pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut (Nazir, 2011:175). Jadi dengan observasi langsung ini peneliti bisa tahu keadaan dan fenomena dilapangan secara

langsung. Pada rencana penelitian ini peneliti akan melakukan observasi pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Adapun alat bantu yang digunakan untuk observasi ini adalah buku catatan, camera, dan tape recorder.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab langsung antara peneliti dengan informan (Nazir, 2011). Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara semi-terstruktur. Tujuan dari wawancara semi-terstruktur ini adalah untuk mengetahui informasi yang spesifik yang nantinya dapat dibandingkan dan dikontraskan dengan informasi lainnya yang diperoleh dalam wawancara lain (Dawson, 2010:31). Sehingga dengan wawancara semi terstruktur ini peneliti mendapatkan informasi yang spesifik dan terbuka dari apa yang dialami oleh informan sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Dalam wawancara ini peneliti dituntut untuk mampu mendengarkan dengan baik dan mencatat apa yang dikemukakan informan dengan teliti. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara pada enam informan dengan rinciantiga informan kunci dan tiga informan pendukung, yang pada setiap wawancara berdurasi 45 menit sampai 1,5 jam. Alat bantu yang akan digunakan dalam kegiatan wawancara ini adalah buku catatan, kamera, dan tape recorder.

## 3. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek (Herdiansyah, 2011:143). Dengan

melihat menggunakan studi dokumen maka peneliti mendapatkan informasi pendukung mengenai permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini studi dokumentasi akan dilakukan peneliti dengan mencari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Perpustakaan Universitas Negeri Malang dan juga dokumentasi kegiatan-kegiatan yang sudah dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Negeri Malang sebagai upaya pengembangan yang dilakukan selama ini.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Adapun instrumen penelitian ini sebagai berikut:

1. Peneliti itu sendiri

Peneliti itu sendiri merupakan instrumen penelitian yang utama. karena peneliti adalah orang yang terjun langsung ke lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan dan berinteraksi langsung dengan masyarakat pada lokasi penelitian sehingga peneliti dapat menganalisis permasalahan dalam penelitian ini.

2. *Interview guide* (pedoman wawancara)

*Interview guide* atau pedoman wawancara merupakan daftar pertanyaan yang digunakan peneliti untuk melakukan wawancara dengan informan sebagai sumber data primer dalam penelitian ini. Sehingga dengan

menggunakan *interview guide* ini diharapkan wawancara dapat terarah sesuai dengan fokus penelitian yang sudah ditetapkan sebelumnya.

3. *Field Note* (buku catatan)

*Field note* merupakan catatan lapangan yang digunakan untuk mencatat informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang dilakukan baik pada saat observasi maupun wawancara.

4. Kamera dan recorder

Berfungsi untuk mendokumentasikan kegiatan penelitian berupa gambar dan rekaman suara

### **G. Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini disesuaikan dengan pendekatan penelitian yang digunakan, yaitu pendekatan penelitian kualitatif. Menurut Bigdan dan Biklen dalam (Moleong, 2014: 248) analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistesisikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Sehingga peneliti dalam mendeskripsikan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan dengan apa adanya yaitu mengenai pelaksanaan usaha pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pengguna di layanan pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang.

Adapun analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis data model interaktif Milles, Huberman, dan Saldana. Menurut Milles, Huberman, dan Saldana (2014:12-14) Analisis data model interaktif ini terdapat empat alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, aktivitas dalam analisis data ini yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data ini dilakukan untuk mendapatkan sejumlah data yang diperlukan peneliti dengan melakukan pengumpulan data sesuai dengan pedoman yang sudah disiapkan (Herdiansyah, 2010). Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi langsung pada objek penelitian yaitu Perpustakaan Universitas Negeri Malang, melakukan wawancara dengan informan kunci dan informan pendukung, selain itu juga melakukan studi dokumentasi untuk mendapatkan data sekunder sebagai data pendukung penelitian.

2. Kondensasi data (*data condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empirisnya. Proses kondensasi data ini dilakukan setelah peneliti mendapatkan data lapangan baik dari catatan lapangan hasil dari observasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, transkrip wawancara dengan informan kunci dan informan pendukung, serta data-data sekunder pendukung penelitian, yang selanjutnya dipilah-pilah berdasarkan fokus

penelitian yang sudah ditetapkan yaitu tentang analisis kinerja pustakawan, kriteria kompetensi pustakawan dan juga faktor pendukung kinerja pustakawan dalam memberikan layanan informasi.

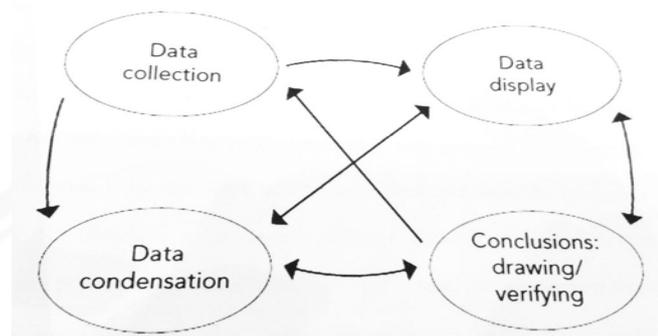
3. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan, dan informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman. Penyajian data dilakukan dengan menyajikan data-data yang didapat dari catatan lapangan hasil dari observasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, transkrip wawancara, dan dokumen pendukung yang sudah dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian.

4. Penarikan kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*)

Kegiatan analisis pada alur ketiga yang memiliki peranan penting adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sejak awal dari pengumpulan data, seorang peneliti dengan analisis kualitatif mulai mencari pemahaman hal-hal apa yang tidak berpola, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur kausalitas (sebab-akibat), dan proposisi, kesimpulan final mungkin tidak akan muncul sampai pengumpulan data terakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan batas-batas lain yang dapat ditemukan. Penarikan kesimpulan dilakukan setelah tiga tahapan. Penarikan

kesimpulan pada penelitian ini akan dilakukan apabila penyajian data dan analisis data mengenai analisis kinerja pustakawan dalam menerima layanan informasi yang diidentifikasi berdasarkan sub fokus yang sudah ditetapkan dan dibandingkan dengan teori yang digunakan.



**Gambar 2. Analisis Model Interaktif**

*Sumber: Milles, Huberman, dan Saldana (2014:14)*

## H. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan upaya untuk menghasilkan tanggapan dari informan untuk dapat merespon jawaban yang diinginkan dengan tujuan klarifikasi, eksplorasi lebih lanjut, dan contoh-contoh Connaway and Powell (2010:220). Lincoln dan Guba dalam Emzir (2012:79) mengajukan empat kriteria untuk menilai kualitas penelitian kualitatif, empat kriteria tersebut adalah sebagai berikut :

### 1. Derajat Kepercayaan/Kredibilitas

Kriteria ini melibatkan penetapan hasil penelitian kualitatif dapat dipercaya berdasarkan perspektif partisipan dalam penelitian. Hakikatnya, tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mendeskripsikan dan memahami

fenomena yang menarik dari sudut pandang partisipan. Derajat kepercayaan yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan mencari narasumber yang berkaitan dengan usaha pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pengguna di layanan pengguna Universitas Negeri Malang.

## 2. Keteralihan/Transferabilitas

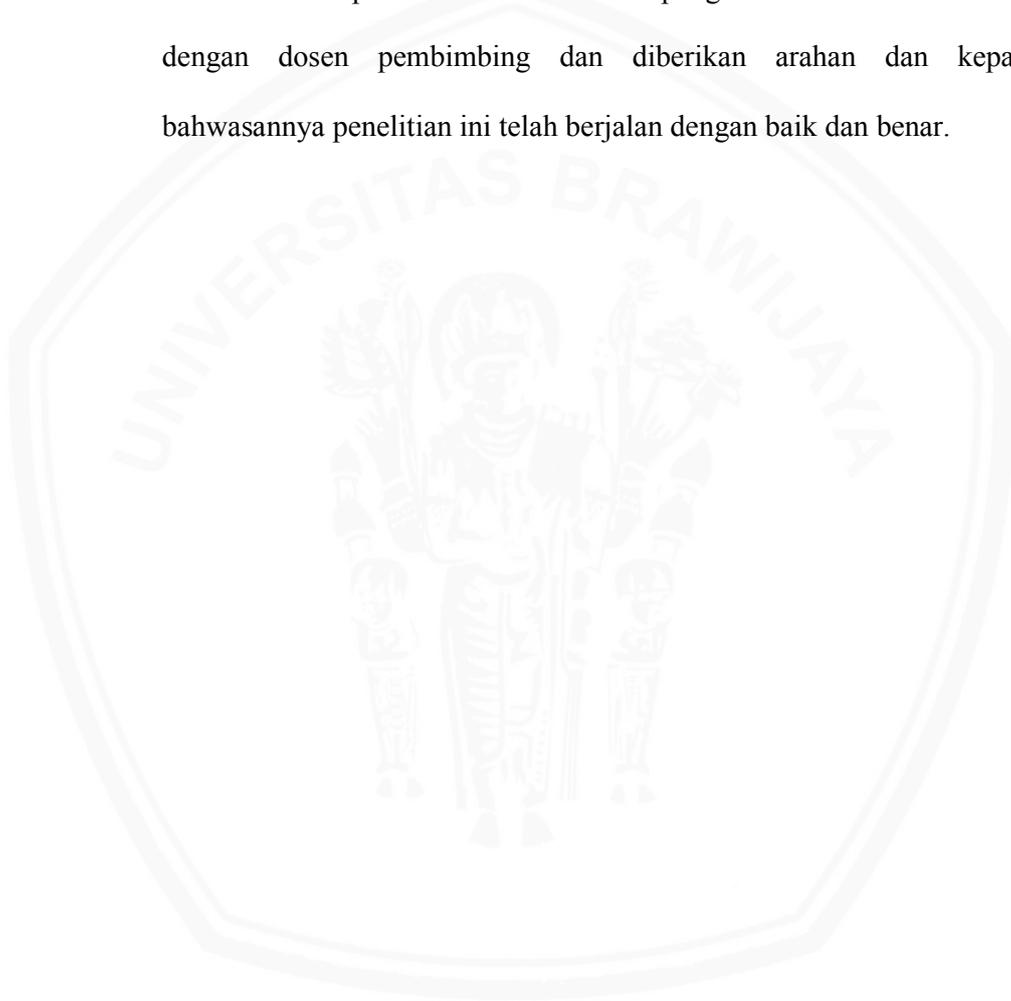
Keteralihan berbagai persoalan empiris bergantung pada kesamaan antara konteks pengirim dan penerima. Keteralihan tersebut dapat dilakukan berdasarkan upaya peneliti untuk mencari dan mengumpulkan data kejadian empiris dengan konteks yang sama. Peneliti bertanggung jawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya. Sehingga dalam menguji keabsahan data secara keteralihan ini peneliti menghubungkan antara satu narasumber dengan narasumber lain yang berkaitan.

## 3. Ketergantungan/Dependabilitas

Uji dependabilitas dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Hal tersebut dilakukan oleh auditor yang independen atau pembimbing yang melakukan audit terhadap keseluruhan aktivitas peneliti. Jika peneliti tidak dapat menunjukkan jejak aktivitas lapangannya, maka dependabilitas penelitiannya patut diragukan Sugiyono (2012:131). Sehingga, diperlukan audit atau pemeriksaan terhadap karya ini secara cermat dan berkala. Auditor dalam penelitian ini adalah dosen pembimbing yaitu Dr. Siswidiyanto, M. S dan Wahyu Setiawan, S. H., M. Hum serta dosen penguji.

#### 4. Kepastian/Konfirmabilitas

Kriteria konfirmabilitas atau objektivitas merujuk pada tingkat kemampuan hasil penelitian dapat dikonfirmasi oleh orang lain. Peneliti mendokumentasikan prosedur untuk mengecek kembali seluruh data yang dilakukan peneliti. Tahapan ini merupakan tahapan konfirmasi data yang dilakukan oleh peneliti. Kemudian hasil pengecekan tersebut didiskusikan dengan dosen pembimbing dan diberikan arahan dan kepastian bahwasannya penelitian ini telah berjalan dengan baik dan benar.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

##### 1. Sejarah Perpustakaan Universitas Negeri Malang

UPT Perpustakaan Negeri Malang berlokasi di kampus dengan luas bangunan 5.325 m<sup>2</sup> terdiri dari 3 lantai dengan kapasitas daya tampung sekitar 6.000 orang. Anggota aktif perpustakaan sekitar 8.000 mahasiswa dari jumlah 25.000 mahasiswa. Perpustakaan pusat memiliki 21 tenaga fungsional pustakawan, 17 tenaga kependidikan, dan 4 tenaga harian.



Gambar 3. Peta Perpustakaan Universitas Negeri Malang  
Sumber : *Maps Google (2018)*

Jam layanan perpustakaan dalam 1 minggu sebanyak 64 jam layanan. Jenis layanan yang diberikan Perpustakaan adalah layanan sirkulasi (peminjaman buku melalui peminjaman layanan mandiri); layanan referensi murni layanan karya ilmiah Perpustakaan Universitas Negeri Malang berupa tugas akhir, skripsi, tesis, disertasi dan layanan *book of reserve*, layanan serial berupa penelusuran dan pemanfaatan artikel jurnal dan majalah, layanan penelusuran

informasi, layanan foto kopi, layanan ruang baca dan ruang diskusi, layanan E-Journal (dilanggankan Dikti) dengan 3 *vendor database* yaitu ProQuest, Ebsco, dan Gale akses layanan internet gratis dan hotspot, layanan digital library serta layanan pemanfaatan antar perpustakaan Forum Komunikasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri (FKP2PTN) dan fasilitas ruang seminar.

Universitas Negeri Malang berdiri sejak tahun 1954 sebagai unit penunjang pendidikan dari Perguruan Tinggi Pendidikan Guru (PTPG) yang diresmikan Prof. Mr. Muhammad Yamin tepatnya pada tanggal 18 Oktober 1954. Pada tanggal 10 Nopember 1954 telah diresmikan berdirinya Universitas Airlangga. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 71 tahun 1958, PTPG secara formal menjadi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Airlangga.

Selanjutnya pada tahun 1963 (Kepres no. 1) telah dikeluarkan suatu kebijakan untuk menyatukan beberapa FKIP dan Institut Pendidikan Guru (IPG) di Madiun menjadi institute Keguruan dan Ilmu dan Pendidikan (IKIP) yang berkedudukan di Malang, dan gedung perpustakaan berada di Jl. Semarang Nomor 5 bersebelahan dengan kantor pusat IKIP Malang. Pada tahun 1990 gedung Perpustakaan IKIP Malang menempati gedung baru yang berada di tengah-tengah kampus dengan luas 5.340 m<sup>2</sup> yang terdiri dari tiga lantai. Semenjak lahirnya Universitas Negeri Malang, Kepres Nomor 93 Tahun 1999 tentang perubahan IKIP menjadi Universitas. Sejak ditetapkan di Jakarta pada tanggal 4 Agustus 1999, maka perpustakaan IKIP Malang

berubah menjadi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang dengan alamat di Jl. Semarang 5 Malang dan dipimpin oleh Prof. Dr. Djoko Saryno, M. Pd yang dilantik sejak tahun 2015 sampai dengan sekarang. Berikut ini nama-nama pimpinan dari tahun 1956 sampai sekarang :

**Tabel 1. Nama-nama Pimpinan Perpustakaan Universitas Negeri Malang Tahun 1954 – 2018**

<b>Nama</b>	<b>Tahun Menjabat</b>
Dr. J. C. Tan, MA	1954 – 1957
Soetiyono	1958 – 1959
Ny. Dana Prawira	1960 – 1962
Yusuf Hadimiarsa, M. Sc	1963 – 1964
Dr. Tjokorda Raka Joni	1965 – 1968
Soeparman Kardi, M. Sc	1969 – 1972
Ny. Sundari Ayub, BA	1973 – 1978
Drs. Supriyadi	1979 – 1986
Drs. Murdibjono, MA	1987 – 1990
Budisetyo Prianggono, MLS	1990 – Juli 2002
Drs. Andoyo, SIP	2002 – Juli 2007
Drs. Darmono, M. Si	Juli 2007 – Juli 2009
Prof. Dr. DjokoSaryono, M. Pd	Sekarang

Sumber : *UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang (2017)*

Dalam perkembangannya, UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang (UM) selalu berusaha meningkatkan layanannya kepada pengguna dengan memanfaatkan teknologi informasi, dimana saat ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang (UM) telah menggunakan sistem teknologi yang berkembang.

## **2. Visi, Misi Perpustakaan Universitas Negeri Malang**

UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang mempunyai visi dan misi yang dijadikan sebagai acuan dalam peningkatan pelayanan kepada mahasiswa. Visi dan Misi Perpustakaan UM sebagai berikut :

### **a. Visi**

“Pusat rujukan dan informasi ilmiah (*Information Center and Center of Knowledge Access*)”.

**b. Misi**

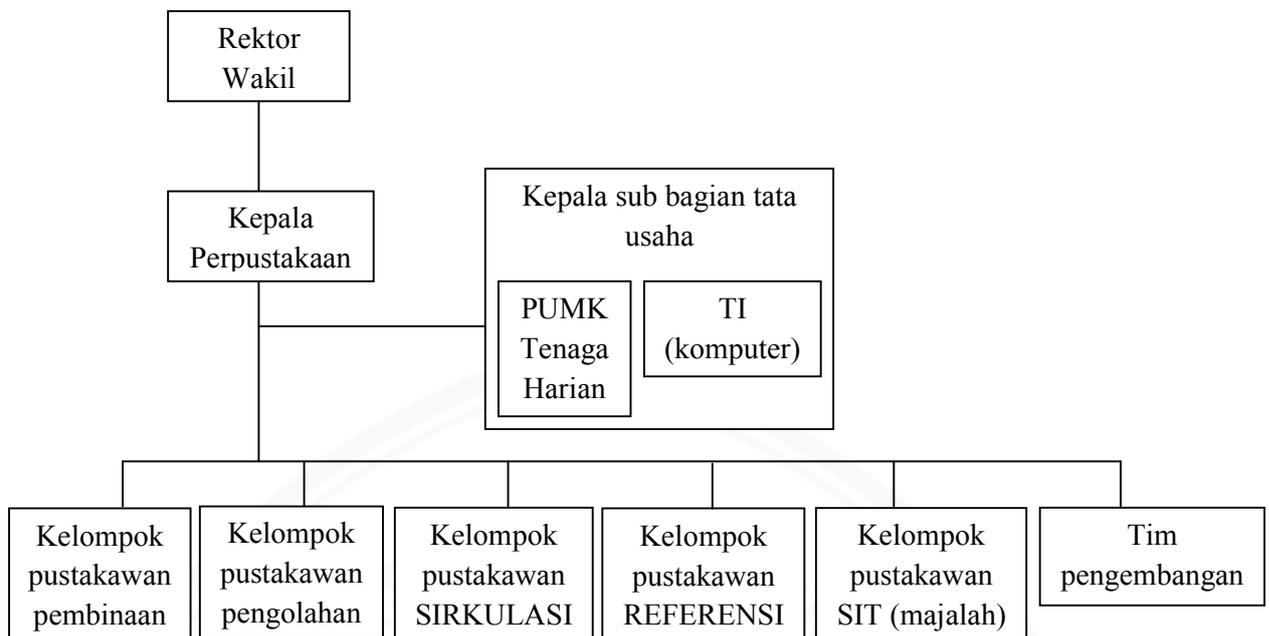
1. Melaksanakan jasa Perpustakaan layanan peminjaman, layanan referensi, serta jasa layanan penelusuran informasi dengan bantuan teknologi informasi kepada semua sivitas akademika dengan menekankan pada prinsip kemudahan prosedur serta keterbaruan informasi yang diberikan untuk menunjang berbagai program yang ada di lingkungan UM.
2. Melaksanakan pembinaan dan pengembangan koleksi perpustakaan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta penyediaan jasa penelusuran informasi melalui dukungan TIK.
3. Melaksanakan penyebaran informasi tentang koleksi terbaru yang dimiliki perpustakaan dengan berbasis TIK.
4. Melaksanakan pengembangan system perpustakaan, tenaga perpustakaan dan kerjasama antar perpustakaan dan badan atau lembaga lain.
5. Melaksanakan kerjasama dengan perpustakaan dan berbagai lembaga baik dalam dan luar negeri untuk peningkatan dan kemudahan akses keberbagai sumber informasi.

**3. Tujuan Perpustakaan Universitas Negeri Malang**

Perpustakaan Universitas Negeri Malang (UM) merupakan perpustakaan yang berada di lingkup perguruan tinggi negeri di Malang, merupakan jantung dari Universitas Negeri Malang. Perpustakaan perguruan tinggi sering dimaknai sebagai pusat penelitian dan pembelajaran karena menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka berkaitan dengan sarana dalam proses penelitian. Sejalan dengan hal tersebut, tujuan dari Perpustakaan Universitas Negeri Malang (UM) adalah sebagai penyedia jasa pelayan informasi, yang meliputi pengumpulan, pelestarian, pengolahan sehingga dapat dimanfaatkan pemustaka sebagai wujud dukungan, melancarkan serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi dan juga sebagai penunjang terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi.

#### **4. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Negeri Malang**

Struktur organisasi adalah salah satu bagian terpenting dalam perpustakaan, struktur organisasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang terdiri dari beberapa bagian, bagian-bagian tersebut berupa kelompok-kelompok pustakawan sebagai berikut :



**Gambar 4. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Negeri Malang**

*Sumber : UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang (2017)*

### 5. Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Secara umum UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang (UM) memberikan berbagai layanan kepada anggotanya, ada banyak layanan yang diberikan oleh Perpustakaan UM, beberapa layanan tersebut antara lain :

#### a. Layanan peminjaman bahan

Layanan peminjaman bahan merupakan layanan peminjaman bahan pustaka khususnya untuk buku teks. Setiap mahasiswa mempunyai hak pinjam 3 buku selama 2 minggu dan dapat diperpanjang selama 2 minggu. Dosen, mahasiswa pascasarjana, dan mahasiswa yang sedang menempuh skripsi mempunyai hak pinjam 7 buku untuk jangka waktu 2 minggu dan dapat diperpanjang selama 2 minggu.

b. Layanan Serial

Layanan serial adalah layanan untuk koleksi terbitan berseri. Termasuk dalam bagian ini adalah layanan koran, layanan majalah, majalah ilmiah, layanan jurnal dan layanan jurnal CD-ROM. Bahan pustaka yang ada di bagian ini tidak untuk dibawa pulang, akan tetapi hanya layanan baca ditempat dan atau disalin.

c. Layanan referensi dan koleksi karya ilmiah

Layanan referensi dan koleksi karya ilmiah merupakan layanan dibidang rujukan dan penelusuran informasi bagi pengguna yang membutuhkan. Termasuk layanan dibagian ini adalah layanan tentang karya ilmiah sivitas akademika UM (tugas akhir, skripsi, tesis, disertasi dan laporan penelitian). Layanan di bagian ini terbatas hanya untuk dibaca di tempat dan disalin.

d. Layanan buku tandon (*reserved book*)

Layanan buku tandon (*reserved book*) merupakan layanan tentang kesiapan perpustakaan tentang ketersediaan bahan pustaka. Pada bagian ini koleksi hanya boleh dipinjam 1 hari. Tujuannya selain untuk kesiapan ketersediaan buku juga untuk pemerataan kesempatan bagi pengguna untuk meminjam buku. Selain layanan peminjaman, dibagian ini juga memberikan layanan membaca ditempat dan disalin.

e. Layanan penelusuran informasi

Layanan penelusuran informasi merupakan layanan untuk membantu pengguna yang mengalami kesulitan untuk menemukan koleksi

perpustakaan dan juga layanan untuk menemukan sumber informasi yang dibutuhkan pengguna.

f. Layanan Internet

Perpustakaan juga menyediakan layanan Internet untuk pengguna sebagai layanan penunjang perpustakaan. Layanan internet ini merupakan kerjasama perpustakaan dengan pihak luar. Jumlah titik akses yang tersedia sementara ini masih terbatas 15 buah komputer. Koneksi internet secara gratis juga disediakan melalui wireless yang terpasang di ruang gedung perpustakaan, pemakai dapat langsung login tanpa harus mendaftarkan diri kepetugas.

g. Layanan foto copy

Perpustakaan menyediakan layanan foto copy. Hal ini dimaksudkan untuk membatu mahasiswa yang akan foto copy buku dengan cepat dan mudah. Layanan ini tersedia di dalam perpustakaan. Untuk efisiensi waktu, mahasiswa tidak perlu keluar jika akan foto copy.

h. Layanan ruang baca

Perpustakaan menyediakan ruang baca dengan kapasitas 400 tempat duduk (kursi) sudah termasuk 218 study carrel yang tersebar di ruang baca mulai lantai pertama sampai dengan lantai tiga. Selain itu perpustakaan juga menyediakan ruang baca santai dengan berkarpet dan meja rendah tanpa kursi dengan luas ruangan sekitar 60 m<sup>2</sup>.

i. Layanan antar perpustakaan

Selain layanan tersebut di atas perpustakaan juga memberikan layanan antar perpustakaan. Untuk itu perpustakaan UM tergabung dalam Forum Komunikasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri (FKP2TN). Salah satu kegiatan forum ini adalah adanya layanan peminjaman antar perpustakaan melalui kartu sakti. Kartu sakti dikeluarkan oleh setiap perpustakaan anggota FKP2T. Pemegang kartu sakti dapat memanfaatkan koleksi, fotocopy pustaka dari anggota FKP2T. Anggota FKP2T meliputi perpustakaan UGM, perpustakaan Unpad, perpustakaan UPI, perpustakaan UNJ, perpustakaan UIJ, perpustakaan Undip, Perpustakaan UNES, perpustakaan UNJ, perpustakaan UNS, perpustakaan STSI Solo, perpustakaan Univ. Brawijaya, perpustakaan UM, perpustakaan UIN Malang, perpustakaan Unair, perpustakaan ITS, perpustakaan UNESA, perpustakaan IAIN Surabaya.

Jam layanan yang disediakan oleh Perpustakaan pada kuliah biasa yaitu sebagai berikut :

- Senin– Kamis: 07.30 – 19.00 WIB
- Jumat : 07.30 – 11.00 WIB & 13.00 – 19.00 WIB
- Sabtu : 09.00 – 13.00 WIB

Sedangkan untuk kuliah pada semester pendek, maka Perpustakaan menyediakan jam layanan sebagai berikut :

- Senin – Kamis : 07.30 – 15.00 WIB
- Jumat : 07.30 – 11 WIB & 13.00 – 15.00 WIB

- Sabtu : 09.00 – 13.00 WIB

## 6. Jumlah Pengunjung Perpustakaan

Jumlah pengunjung pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang pada tahun 2015 – 2017 mengalami kenaikan, dengan data sebagai berikut :

**Tabel 2. Jumlah Kunjungan Perpustakaan Universitas Negeri Malang Tahun 2015 – 2017**

Tahun	Jumlah
2015	116.331
2016	127.484
2017	173.287
<b>Total</b>	<b>417.102</b>

*Sumber : UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang (hasil olahan peneliti, 2017)*

Berdasarkan tabel jumlah kunjungan perpustakaan Universitas Negeri Malang pada tahun 2015-2016 mengalami kenaikan sebesar 2,8%, dari tahun 2016-2017 mengalami kenaikan sebesar 11%.

## B. Penyajian Data

### 1. Perilaku Pemustaka dalam Menelusur Informasi di Pusat Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Perilaku informasi merupakan perilaku atau tindakan seseorang yang berkaitan dengan sumber dan saluran informasi. Adanya kesadaran akan kebutuhan informasi bagi pengguna adalah hal yang melatar belakangi dari perilaku informasi. Perilaku pemustaka dalam menelusur informasi merupakan suatu usaha seseorang menemukan informasi yang digunakan untuk memenuhi kebutuhannya. Peneliti membagi tiga tahap untuk

mengetahui perilaku pemustaka dalam menelusur informasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang yaitu perilaku sebelum penelusuran informasi, perilaku pada saat pencarian informasi, dan perilaku setelah penemuan informasi. Menurut peneliti teori tahap perilaku pengguna dalam penelusuran informasi yang diungkapkan oleh David Ellis sejalan dengan tahap yang dipakai oleh peneliti, sehingga untuk menganalisis perilaku pengguna secara lebih rinci peneliti menggunakan teori dari David Ellis. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 6 informan yang merupakan pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang yang sedang menelusur informasi dan 4 pustakawan di Peprustakaan Universitas Negeri Malang. Berikut hasil wawancara dengan informan :

**a. Perilaku Pemustaka Sebelum Pencarian Informasi**

Tahap perilaku pemustaka sebelum pencarian informasi merupakan tahapan dimana pengguna membutuhkan informasi untuk memenuhi kebutuhan informasinya dan mulai menghubungkan pengetahuan yang dimiliki kemudian tergerak ingin melakukan penelusuran informasi. Tahap ini sejalan dengan tahapan yang digambarkan oleh David Ellis yaitu *starting* dan *chaining*.

1) *Starting*

*Starting* atau tahap awal dimana pemustaka mulai ada kebutuhan pada dirinya yang memicu untuk mulai melakukan penelusuran informasi. Pada latar belakang penelusuran informasi peneliti menemukan adanya kebutuhan informasi pada masing-masing

pemustaka dengan tujuan tertentu. Ada pemustaka yang melakukan penelusuran informasi dengan tujuan untuk mengerjakan tugas, seperti yang diungkapkan oleh Anisa bahwa yang memicu untuk menelusur informasi adalah untuk mengerjakan tugas yang telah ditentukan oleh dosen, berikut ungkapannya :

*“Lagi cari buku buat mengerjakan tugas dari dosen mbak, dosenku menentukan harus mencari sumber informasinya di perpustakaan tidak boleh melalui internet.”* (Wawancara pada 25 April 2017, di dalam Perpustakaan UM).

Sejalan dengan informan sebelumnya, Tara juga mengungkapkan mengenai latar belakang menelusur informasi sebagai berikut :

*“Aku lagi cari buku aja mbak. Butuh buku sastra bahasa jawa buat ngerjain tugas.”* (Wawancara pada 25 April 2017, di dalam Perpustakaan UM).

Selain menelusur informasi digunakan untuk mengerjakan tugas, ada juga kebutuhan informasi digunakan pemustaka untuk melengkapi data penelitiannya, seperti yang diungkapkan oleh Pipit sebagai berikut :

*“Aku kan sekarang lagi skripsian, terus ada revisi dari dosenku kata dosenku kajian pustakaku ada yang kurang. Jadi aku cari referensi lagi buat nambahin itu.”* (Wawancara pada 25 April 2017, di dalam Perpustakaan UM).

Kemudian hal yang hampir sama juga diungkapkan oleh Bayu mengenai latar belakang penelusuran informasinya, sebagai berikut :

*“Kan aku lagi ngerjain skripsi terus butuh beberapa informasi buat nglengkapin kajian pustaka, jadi ya cari di perpustakaan.”* (Wawancara pada 25 April 2017, di dalam Perpustakaan UM).

Latar belakang lainnya yang membuat informan untuk menelusur informasi yaitu untuk menambah wawasannya. Kegiatan

untuk menambah wawasan ini cenderung menuju pada keinginan untuk aktualisasi diri. Seperti yang diungkapkan oleh Siswi bahwa yang melatarbelakangi untuk menelusur informasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang yaitu untuk menambah wawasannya yang digunakan untuk persiapan mengajukan judul, sebagai berikut ungkapannya:

*“Aku kan mau ngajuin judul skripsi jadi buat persiapan aja mbak mangkannya sekarang lagi baca-baca buku yang pas buat judulku skripsi.”* (Wawancara pada 25 April 2017, di dalam Perpustakaan UM).

Selanjutnya yang memicu Fandi untuk menelusur informasi adalah hanya untuk menambah wawasannya, berikut ungkapannya :

*“Cuma kepingin baca-baca aja sih mbak, itung-itung buat nambah wawasan.”* (Wawancara pada 25 April 2017, di dalam Perpustakaan UM).

Kemudian ada Dika yang mengungkapkan bahwa ke perpustakaan hanya mengikuti temannya saja, sebagai berikut :

*“Aku cuma ngikut-ngikut temenku aja mbak kesini. Kalau aku biasanya cari informasi lebih sering lewat internet aja mbak. Kalau ke perpustakaan paling pas disuruh sama dosen.”* (Wawancara pada 25 April 2017, di Perpustakaan UM).

Berbagai kebutuhan informasi yang digunakan pemustaka untuk mencapai tujuan masing-masing, maka pengguna mempersiapkan penelusuran informasi guna memaksimalkan kebutuhan informasi yang diperlukan. Dari hasil pengamatan ada pemustaka yang mempersiapkan penelusuran informasi dengan

membawa daftar buku yang akan dicari pada saat menelusur informasi. Daftar buku dibuat dengan tujuan agar informasi yang diperlukan semua dapat dicari dan dipenuhi, seperti pendapat Anisa sebagai berikut :

*“Aku biasanya nyiapin daftar buku yang mau dicari, terus bawa notes kecil buat nyatet nomer klasifikasi, terus baru nyari di rak.”* (Wawancara pada 25 April 2017, di dalam Perpustakaan UM).

Ada juga beberapa informan yang menyatakan persiapan untuk menelusur informasi lebih mengandalkan teman dikarenakan informasi yang dibutuhkan tidak terlalu banyak., seperti pendapat Tara sebagai berikut :

*“Nggak pernah sih mbak aku bikin list gitu, kalau mau nyari buku ya tanya teman aja yang udah pernah nyari bukunya, tanya judul sama letaknya dimana.”* (Wawancara pada 25 April 2017, di dalam Perpustakaan UM).

Senada dengan pendapat informan sebelumnya, Bayu juga mengungkapkan pendapat yang tidak jauh berbeda dengan Tara, yaitu sebagai berikut :

*“Biasanya kan teman ada yang sama cari referensi bukunya dan udah dapet buku duluan terus aku tanya letak bukunya dimana. Kalau nyiapin daftar-daftar buku secara khusus gitu nggak pernah sih.”* (Wawancara pada 25 April 2017, di dalam Perpustakaan UM).

Sedangkan Fandi mengungkapkan bahwa lebih sering menelusur informasi sesuai ketertarikannya saja, tidak perlu membuat list atau bertanya kepada teman dahulu, seperti berikut ungkapannya :

*“Aku nyari buku sesukaku aja sih, nggak pernah tanya teman atau bikin list-list.”* (Wawancara pada 25 April 2017, di dalam Perpustakaan UM).

Dilihat dari hasil penelitian pada tahapan ini, menunjukkan bahwa setiap pemustaka memiliki latarbelakang penelusuran informasi yang berbeda. Faktor yang melatarbelakangi pencarian informasi yang ada pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang adalah adanya kebutuhan informasi yang digunakan dengan tujuan tertentu seperti mengerjakan tugas, untuk melengkapi data pada penelitian atau tugas akhir, dan juga untuk menambah wawasan yang dimilikinya. Selain itu untuk persiapan dalam menelusur informasi rata-rata pengguna menyiapkan daftar buku yang akan dicari, ada juga pengguna yang lebih mengandalkan bertanya kepada teman, dan ada pula yang hanya mengikuti rasa tertariknya. Ibu Nining selaku pustakawan di Perpustakaan UM menyatakan bahwa :

*“Setiap pengguna jelas mempunyai tujuan yang berbeda-beda pada saat menelusur informasi. Kalau dosen biasanya untuk bahan ajar, mahasiswa biasanya untuk mengerjakan tugas ada yang untuk mencari referensi penelitian atau tugas akhir. Untuk persiapannya sendiri pengguna ada yang membuat list ada yang tidak, tapi tergantung penggunanya saja.”* (Wawancara pada 26 April 2017, di ruang koleksi umum).

Secara keseluruhan dapat dilihat, bahwa yang memicu penelusuran informasi pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang adalah adanya kebutuhan informasi yang digunakan untuk mengatasi kesenjangan informasi pada pengguna. Hal ini dapat disimpulkan bahwa seseorang akan berperilaku apabila ada kebutuhan yang mendorongnya.

## 2) *Chaining*

*Chaining* merupakan tahap selanjutnya setelah *starting*. Dimana dari awal tahap *starting* akan segera beranjak ke tahapan *chaining*. Disini tahap *chaining* adalah dimana informan menggabungkan pengetahuan yang dimilikinya dengan apa yang akan dicari. Semua informan sebelum mencari informasi selalu mengaitkan pengetahuan yang dimilikinya dengan apa yang akan dicari. Ada pengguna yang mengaitkan pengetahuan yang diperoleh dari dosen, juga ada yang dari teman. Kebanyakan pemustaka mengungkapkan sebelum mencari informasi mereka selalu mengkaitkan pengetahuan yang dimilikinya dengan apa yang akan dicarinya. Seperti Anisa yang sumber informasinya diperoleh dari dosen, berikut ungkapannya :

*“Sebelum cari buku, biasanya aku dikasih tau sama dosennya. Misal dosen menyuruh cari teorinya A ya udah aku cari teori itu di perpustakaan.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Sejalan dengan Anisa, informan yang lain juga menyatakan bahwa pengetahuannya diperoleh dari dosen, seperti yang diungkapkan Fandi :

*“Dosenku biasanya nyaranin buat ngerjain tugas harus pakai buku karangan B atau teorinya C, dan nggak boleh ambil dari blog.”* (Wawancara pada 25 April 2017, di dalam Perpustakaan UM).

Selain mendapatkan pengetahuan dari dosen, informan lain mengatakan bahwa sebelum mencari buku yang dibutuhkan mereka bertanya kepada teman, buku apa yang akan dipakai dan letaknya dimana. Hal ini dilakukan karena terasa lebih nyaman berdiskusi

dengan teman dibanding bertanya kepada dosen seperti yang diungkapkan oleh Tara, sebagai berikut :

*“Lebih sering tanya ke teman sih daripada ke dosen atau asisten dosen. Apalagi kalau dasar teoriku sama kayak punya teman.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Selanjutnya Bayu yang juga menyatakan bahwa sebelum menelusur informasi selalu menggabungkan apa yang sebelumnya telah diketahui dari teman, berikut ungkapannya :

*“Aku rata-rata pengetahuannya dari teman. Soalnya kadang kan ada teman yang udah ngerjain terus aku tanya buku yang dipakai apa.”* (Wawancara pada 25 April 2017, di Perpustakaan UM).

Ada pula pemustaka lain yang menyatakan bahwa sebelum menelusur informasi yang digunakan ia hanya berpedoman dari silabus saja.

Seperti ungkapan Pipit sebagai berikut :

*“Kalau mahasiswa S2 sebenarnya sudah ada silabus dari dosen buku apa yang dipakek kuliah, tetapi biasanya dosen tetap menuntut mahasiswa S2 untuk punya referensi sebanyak-banyaknya jadi tetap pakai silabus dari dosen dan aku kembangin lagi.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Siswi mengungkapkan bahwa penelusuran informasi yang dilakukannya hanya berdasarkan pengkaitan antara judul skripsinya yang akan diajukan, berikut ungkapannya :

*“Cari bukunya sih Cuma berdasarkan judul skripsi yang mau aku ajuin aja sih mbak, nggak tanya teman atau dosen dulu.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di Perpustakaan UM).

Pada tahapan ini juga dikaitkan dengan pemustaka yang menghubungkan satu daftar pustaka buku atau sumber informasi untuk buku yang lainnya. Tetapi hanya pemustaka yang sedang mengerjakan

tugas akhir atau skripsi saja yang melakukan hal ini, karena setiap pengguna mempunyai kebutuhan informasi masing-masing. Pemustaka yang sedang mengerjakan skripsi atau tugas akhir kebutuhan informasinya lebih cenderung tinggi.

Dapat digambarkan dari hasil penelitian ini yaitu keseluruhan pengguna menghubungkan pengetahuan yang dimiliki sebelumnya dengan kebutuhan yang akan ditelusur. Pengetahuan itu ada yang berasal dari dosen, teman dan dari silabus perkuliahan. Untuk menambah referensi beberapa pengguna menghubungkan daftar pustaka satu buku dengan mencari referensi yang lain. Hal ini dikarenakan adanya perbedaan kebutuhan informasi disetiap pengguna. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Setiawan selaku pustakawan di Perpustakaan UM, sebagai berikut :

*“Sebelum mencari informasi pemustaka biasanya sudah mengetahui apa yang dicarinya entah itu dari teman atau dosen. Ada yang menghubungkan daftar pustaka dengan referensi lain, tetapi itu tidak semuanya, misal pengguna yang sedang mengerjakan tugas akhir atau skripsi kan referensinya harus banyak jadi mereka lebih mengkait-kaitkan satu sumber informasi dengan informasi yang lain.”* (Wawancara pada 26 April 2017 di ruang koleksi umum Peprustakaan UM).

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa yang memicu pemustaka untuk menelusur informasi berbeda-beda sesuai dengan tujuan masing-masing maka setelah itu pengguna masuk dalam tahap *chaining*, dimana pengguna mulai mengumpulkan pengetahuan yang dimilikinya dengan sumber informasi yang akan dicari. Ada pula pemustaka yang menghubungkan satu sumber

informasi dengan sumber informasi yang lain guna untuk mendapatkan referensi tambahan.

#### **b. Perilaku Pemustaka Pada Tahap Pencarian Informasi**

Pada saat mencari informasi perilaku pemustaka dapat dikatakan sebagai kegiatan *browsing* dimana pemustaka mencari informasi dengan mulai sedikit terarah. Pada tahap ini berhubungan dengan bagaimana cara pemustaka dalam menerapkan sistem temu kembali informasi perpustakaan yang ada dengan alat telusur yang digunakan maupun kata kunci yang diterapkan pengguna. Berikut hasil penelitian yang diperoleh peneliti :

##### 1) Alat telusur

Setiap perpustakaan pasti menyediakan alat telusur yang difungsikan untuk membantu pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Pada perpustakaan Universitas Negeri Malang pengguna menggunakan OPAC sebagai alat telusur mereka.

Seperti Anisa menyatakan bahwa ia sering menggunakan OPAC sebagai alat telusur, sebagai berikut ungkapannya :

*“Aku sering nyari buku lewat OPAC mbak soalnya menurutku nyari lewat OPAC lebih cepet sih dibanding langsung nyari di rak.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Sependapat dengan pemustaka sebelumnya Siswi juga menyatakan bahwa sering menggunakan OPAC, tapi apabila ia sudah hafal letak bukunya tersebut maka ia langsung menuju rak untuk menelusurnya, berikut ungkapannya :

*“Sering sih mbak pakai OPAC, tapi kalau buku sebelumnya udah pernah aku pinjam atau udah pernah aku baca kan aku hafal letaknya jadi ya aku langsung ke raknya aja.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Disamping itu ada pula yang menggunakan alat telusur internet dikarenakan komputer yang ada di perpustakaan hanya terbatas, seperti yang diungkapkan oleh Pipit sebagai berikut :

*“Kalau aku biasanya cari di internet dulu mbak, soalnya computer di perpustakaan terbatas sedangkan yang makai banyak, jadi aku bawa laptop sendiri terus aku akses internet.”* (Wawancara pada tanggal 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Tetapi di perpustakaan UM sebagian pemustaka menggunakan internet sebagai alat telusur mereka. Seperti yang diungkapkan Bayu sebagai berikut :

*“Aku nyari informasi lebih sering lewat internet sih mbak, soalnya menurutku lebih praktis.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Sependapat dengan Bayu, pemustaka yang lain Dika juga ada yang lebih sering menggunakan internet untuk menelusur informasi yang dibutuhkan, sebagai berikut ungkapannya :

*“Lebih enak lewat internet sih mbak kalau aku, soalnya lebih mudah. Tapi kalau disuruh sama dosen nyari di perpustakaan ya baru cari di perpustakaan.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Adanya alat bantu penelusuran memang membantu pemustaka mempermudah menelusur informasi. Tetapi tidak sedikit pula pemustaka yang lebih memilih langsung menuju rak buku untuk mencari buku. Pemustaka tersebut menyatakan malas menggunakan

OPAC karena terkadang buku yang dicari di OPAC belum tentu ada di rak dan terkadang juga merasa kesulitan mencari letak rak bukunya.

Seperti yang diungkapkan oleh Fandi sebagai berikut :

*“Aku lebih sering langsung ke rak aja kan kadang udah dikasih tau teman letak bukunya dimana, soalnya kalau pakek OPAC ribet kadang bukunya ada kadang nggak.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Berdasarkan hasil penelitian diatas bahwa sebagian pemustaka menggunakan internet untuk menelusur informasi tetapi pemustaka yang menelusur informasi di perpustakaan rata-rata enggan untuk memanfaatkan OPAC sebagai alat telusur, karena pemustaka merasa kesulitan ketika menggunakan OPAC mereka lebih memilih langsung menuju rak buku, dengan data sebagai berikut :

**Tabel 3. Jumlah Pemustaka melakukan pencarian menggunakan OPAC Tahun 2015-2017**

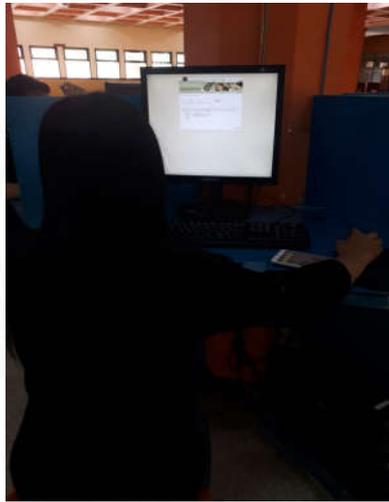
<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
2015	72.285
2016	84.340
2017	63.426
<b>Total</b>	<b>220.051</b>

*Sumber : UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang (hasil olahan peneliti, 2018)*

Dengan adanya table diatas pada tahun 2015-2016 mengalami kenaikan sebesar 5,5%, dan pada tahun 2016-2017 mengalami penurunan sebesar 9,5%. Kondisi seperti ini maka akan berdampak pada penataan buku dirak, jika pemustaka menelusur berdasarkan informasi dari temannya dan buku yang diinginkan tidak ada di rak biasanya cenderung mencarinya secara acak sehingga

mengembalikannya juga secara acak. Keadaan seperti itu dibenarkan oleh Bapak Ali Masy'ud selaku pustakawan, berikut pernyataannya :

*“Selama ini sebagian pemustaka menelusur informasinya melalui internet, ada juga yang menggunakan OPAC sebagai alat telusur tetapi rata-rata pemustaka masih enggan menggunakan OPAC sebagai alat telusur Karena terkadang pemustaka menelusur buku menggunakan OPAC tetapi banyaknya buku yang masih menumpuk di rak shelving sehingga ketika pengguna mencari di rak bukunya tidak ada dan pengguna merasa pencariannya sia-sia. Pemustaka yang tidak memakai OPAC kan biasanya langsung menuju rak dan mencari bukunya biasanya kurang terarah jadi buku yang di rak menjadi berantakan.”* (Wawancara pada 26 April 2017 di Perpustakaan UM).



**Gambar 5. Penelusuran menggunakan OPAC**

## 2) Kata kunci

Kata kunci merupakan salah satu unsur penting dalam pencarian informasi. Kata kunci tidak hanya digunakan didalam pencarian melalui OPAC saja melainkan juga untuk pemustaka yang mencari informasi dengan cara langsung menuju rak buku. Setiap pemustaka mempunyai rumusan kata kunci masing-masing. Seperti halnya pemustaka pada Perpustakaan UM, berdasarkan pengamatan

rata-rata pemustaka menggunakan judul buku sebagai kata kuncinya. Ada pula pemustaka yang menggunakan tema mata kuliahnya sebagai kata kunci pada waktu menelusur informasi. Seperti pernyataan Pipit sebagai berikut :

*“Kalau ngerumusin kata kunci sih nggak pernah, aku sama teman kalau nyari buku biasanya berdasarkan tema tugas kalau nggak ya sesuai sama mata kuliahnya apa.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Sedangkan pengguna lain seperti Siswi mengungkapkan bahwa selama mencari kata kunci berdasarkan tema skripsi yang akan diambilnya, berikut ungkapannya :

*“Aku cari aja yang sesuai sama tema judul skripsiku mbak.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).



**Gambar 6. Penelusuran pemustaka pada rak koleksi**

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat dijelaskan bahwa rata-rata pemustaka pada Perpustakaan UM menggunakan judul buku sebagai kata kunci pada saat mencari informasi. Tetapi apabila buku tersebut digunakan untuk menambah referensi agar lebih luas maka dapat dicari dengan menggunakan mata kuliah atau temanya yang akan

dihadapi. Secara keseluruhan dapat disimpulkan, bahwa rata-rata pengguna tidak pernah menggunakan memanfaatkan OPAC, dampak dari hal tersebut akan timbul pencarian tidak beraturan. Mengenai kata kunci sebagai salah satu strategi penelusuran, rata-rata pemustaka menggunakan judul sebagai kata kunci pada saat penelusuran informasi, meskipun ada juga pemustaka yang menggunakan tema mata kuliah.

### c. Perilaku Pemustaka Setelah Memperoleh Sumber Informasi

Pada tahap ini, menggambarkan dimana pemustaka telah memperoleh sumber informasi yang diinginkan dan akan diolah untuk memenuhi kebutuhannya. Pada tahap perilaku pemustaka setelah memperoleh sumber informasi ini sejalan dengan teori dari Ellis seperti yang dijelaskan pada bagian sebelumnya yaitu *differentiating*, *monitoring*, dan *extracting*.

#### 1) *Differentiating*

*Differentiating* merupakan kegiatan memilah informasi yang didapatkan dari tahap *browsing* agar memperoleh sumber informasi yang dibutuhkan. Pada perpustakaan Universitas Negeri Malang rata-rata pengguna memilah informasi dengan cara melihat daftar isi dan langsung menuju sub bab yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Seperti yang diungkapkan oleh Bayu sebagai berikut :

*“Langsung aku lihat di daftar isinya ada nggaknya topic yang aku butuhin itu, kalau dibaca satu-satu jelas nggak ada waktu lah.”*  
(Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Tetapi ada juga pemustaka yang mengungkapkan bahwa penelusuran tersebut dilakukan dengan cara berpatokan pada teman atau bertanya pada teman, seperti yang diungkapkan oleh Tara sebagai berikut :

*“Aku lebih seringnya tanya ke teman sih mbak, tanya halaman berapa yang dibutuhin gitu. Ya soalnya udah pasti aku pakek bukunya itu buat ngerjain tugas.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa setiap pemustaka mempunyai cara masing-masing yang menurutnya lebih efisien untuk menelusur informasi yang dibutuhkan atau tidak.

Menurut Bapak Coni selaku pustakawan di Perpustakaan UM :

*“Setiap pengguna punya cara masing-masing buat memilah informasi yang dibutuhkan atau tidaknya. Jadi kalau hanya mengandalkan teman saja saya rasa masih kurang efisien. Sekalipun tujuan penggunaanya sama dengan temannya untuk menambah referensi tetapi pemahamannya berbeda, maka bisa dikatakan pencariannya itu sia-sia.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di Perpustakaan UM).

Jadi setiap cara yang dipakai pemustaka untuk memilah informasi ada kelebihan maupun kekurangan masing-masing. Misal dengan cara mencari lewat daftar isi memang akan memerlukan waktu yang lama tetapi hasilnya sudah tidak perlu diragukan lagi, berbeda dengan cara bertanya kepada teman belum tentu sesuai dengan yang dibutuhkan pemustaka.

## 2) *Monitoring*

*Monitoring* merupakan kegiatan dimana pemustaka memantau perkembangan informasi dengan berkonsentrasi pada sumber terpilih (Laksmi, 2006:42). Pemantauan informasi dapat diartikan bagaimana

pemustaka berusaha mencari kembali tentang suatu informasi yang dibutuhkannya. Pada informan yang diwawancarai peneliti tidak semua melakukan pemantauan informasi, disini informan yang melakukan pemantauan informasi yaitu pemustaka yang sedang mengerjakan tugas akhir karena pemustaka diharuskan menggunakan teori yang paling baru. Seperti halnya yang diungkapkan oleh Anisa sebagai berikut :

*“Aku lebih sering kalau cari informasi yang lebih baru lagi, apalagi kalau buat teori skripsi soalnya pengalaman kata kakak tingkat dosen pasti menyuruh pakai teori yang terbaru.”*  
(Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Sedangkan ada juga pengguna yang tidak melakukan perbaruan informasi, karena tidak ada aturan yang mengikat maka informasi yang didapat tidak relevan dengan perkembangan zaman. Seperti yang diungkapkan oleh Pipit sebagai berikut :

*“Aku nggak pernah sih memperbarui buku yang terbitan baru soalnya kadang asdosnya nggak peduli tahun berapa.”*  
(Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Berdasarkan penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat perilaku pemustaka yang berbeda antara pemustaka yang hanya mengerjakan tugas kuliah dan pemustaka yang sedang mengerjakan skripsi atau tugas akhir. Perbedaan tersebut dipengaruhi oleh adanya aturan.

### 3) *Extracting*

*Extracting* merupakan tahapan dimana pemustaka telah menemukan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah

yang dihadapi. Kegiatan menandai buku kemudian merangkumnya untuk diambil informasi yang dibutuhkan adalah termasuk tahapan *extracting*. Ada pemustaka yang mengambil informasinya dengan cara memfoto informasi yang dibutuhkan seperti yang diungkapkan oleh Pipit, sebagai berikut :

*“Kalau aku biasanya referensi yang aku dapet aku foto aja biar cepet, nanti baru aku ketik di laptop.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam perpustakaan UM).

Sependapat dengan pemustaka sebelumnya, Siswi juga mengungkapkan hal yang sama, sebagai berikut :

*“Aku fotoin mbak, soalnya kadang aku males lama-lama di perpustakaan lebih enak ngerjain di luar.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam perpustakaan UM).

Sebagian pemustaka ada pula yang menandai buku dengan cara yang benar yaitu dengan cara difotokopi, hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bayu sebagai berikut :

*“Langsung aku ketik mbak, kadang aku fotokopi aja.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Tetapi ada juga pemustaka yang menyatakan sering menandai buku dengan cara melipat halaman buku yang dibutuhkan atau menandai dengan cara mencoret buku. Sebenarnya cara seperti itu tidak benar, karena menandai buku dengan cara melipat atau mencoret dapat merusak buku dan mengganggu kenyamanan pemustaka lain yang ingin membaca buku tersebut. Hal tersebut diungkapkan oleh Tara, sebagai berikut :

*“Biasanya kalau aku lagi ngerjain tugas biasanya ya tak lihat isinya dulu kalau memang itu yang aku butuhin sama aku halamannya aku lipat kalau nggak aku coret pakai pensil.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Berdasarkan penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata pemustaka masih kurang adanya kesadaran bahwa buku di Perpustakaan bukan koleksi buku pribadi. Hal seperti ini dibenarkan oleh Ibu Nining selaku pustakawan Perpustakaan UM :

*“Kalau melipat atau mencoret buku itu masih sering, padahal tindakan seperti itu tidak benar karena dapat merusak buku. Pada dasarnya pengguna masih belum sadar bahwa buku yang ada di Perpustakaan itu bukan milik pribadi.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di Perpustakaan UM).

Perilaku pemustaka perpustakaan setelah menelusur informasi dan memperoleh informasi di Perpustakaan UM dapat ditarik kesimpulan bahwa pencarian informasi yang secara sedikit terarah pemustaka melakukan pemilahan informasi dengan dua cara, ada yang melihat dari daftar isi dahulu dan ada pula yang bertanya kepada teman. Setelah itu untuk pemustaka yang membutuhkan informasi lebih sesuai dengan yang dibutuhkan pemustaka melakukan pemantauan pada koleksi, setelah melakukan pemantauan pemustaka merangkum informasi yang dibutuhkan, ada pula yang memfoto informasi yang dibutuhkan tetapi terkadang ada pemustaka yang langsung menandai buku dengan cara halaman yang dibutuhkan dilipat atau mencoret informasi yang dibutuhkan, hal tersebut dapat merusak buku.

Perilaku pemustaka dalam menelusur informasi dapat dibagi menjadi dua, ada pemustaka yang sudah terarah dalam penelusuran

informasi dengan menggunakan alat telusur yang ada pada perpustakaan, dan ada pula pemustaka yang masih kurang terarah dalam memanfaatkan alat telusur yang ada. Hal tersebut dapat merugikan pemustaka yang lain juga kurangnya efisien dalam melakukan penelusuran informasi.

## **2. Faktor-faktor yang Melatarbelakangi Perilaku Pemustaka dalam Menelusur Informasi**

Perilaku pemustaka dalam menelusur informasi dipengaruhi oleh beberapa faktor, perilaku pemustaka pada Perpustakaan UM dibedakan menjadi dua yaitu perilaku penelusuran yang sudah terarah dan perilaku penelusuran yang tidak terarah. Pada saat peneliti melakukan wawancara pada pemustaka, peneliti menemukan beberapa faktor yang melatar belakangi pemustaka dalam menelusur informasi antara lain pengetahuan, pendidikan pemakai, dan pengalaman pemustaka.

### **a. Pengetahuan**

Pada penelitian ini pengetahuan yang dimaksud adalah pengetahuan pemustaka tentang OPAC dan sistem klasifikasi yang ada di perpustakaan. Rata-rata pemustaka pada Perpustakaan UM belum memahami dengan benar fungsi OPAC yang sebenarnya dan pemustaka tidak mengerti bagaimana penyusunan buku di rak. Seperti yang diungkapkan Anisa sebagai berikut :

*“Setau aku OPAC itu alat yang digunakan untuk mencari nomer buku itu aja sih. Kalau susunan di rak nggak paham aku, yang aku tau ya cuma rak yang bukunya sering aku pakai aja. Jadi kalau mau nyari buku yang belum pernah aku pakai ya kadang agak bingung.”*  
(Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Dampak dari kurangnya pengetahuan pemustaka tersebut yaitu apabila pemustaka mencari buku yang baru yang masih belum pernah di pakai olehnya maka pemustaka akan merasa kesulitan.

Hasil penelitian tersebut bahwa banyak pemustaka yang pada dasarnya mengetahui fungsi OPAC hanya sebatas untuk menelusur buku. Dengan kurangnya pengetahuan fungsi alat telusur dan tentang sistem klasifikasi maka pemustaka akan merasa kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Peningkatan pengetahuan pada pemustaka perlu diperhatikan, karena dengan adanya pengetahuan pemustaka yang bertambah maka penelusuran informasi akan lebih mudah dan cepat. Hal ini dibenarkan oleh Bapak Masy'ud sebagai berikut :

*“Perilaku pengguna yang tidak terarah memang dilatar belakangi berbagai hal, kalau pengguna yang mengerti fungsi OPAC dan paham urutan penyusunan buku maka pengguna akan mudah menelusur informasi, sedangkan pengguna yang tidak mengerti maka akan menelusur informasi dengan cara serampangan tidak terarah.”*  
(Wawancara pada 26 April 2017 di ruang koleksi umum Perpustakaan UM).

#### b. Pendidikan Pemakai

Pendidikan pemakai merupakan kegiatan mengajar dan melatih pemustaka perpustakaan agar dapat memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan dengan benar. Beberapa pemustaka ada yang mengungkapkan tidak pernah mengikuti pendidikan pemakai, rata-rata mereka menggunakan fasilitas perpustakaan dengan melihat pemustaka yang lain. Seperti yang diungkapkan oleh Fandi, sebagai berikut :

*“Kalau pendidikan pemakai pas tahunku kayaknya aku nggak ikut, atau emang nggak ada ya. Aku ke perpustakaan juga lihat dari orang*

*lain terus ikut-ikutan gitu.*" (Wawancara pada 25 April 2017 di dala Perpustakaan UM).

Namun ada beberapa pemustaka yang pernah mengikuti pendidikan pemakai yang diadakan oleh Perpustakaan UM, tetapi pendidikan pemakai tersebut kurang efisien dikarenakan banyak peserta yang mengikuti pendidikan pemakai, dengan data sebagai berikut :

**Table 4. Data Pemustaka paham/tidak adanya pendidikan pemakai**

<b>Nama</b>	<b>Paham/Tidak</b>
Anisa	Paham
Tara	Tidak
Pipit	Tidak
Bayu	Tidak
Siswi	Paham
Dika	Tidak
Fandi	Tidak

*Sumber : Olahan Peneliti, 2018*

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pendidikan pemakai memang sangat penting bagi pemustaka, agar pemustaka dapat menggunakan layanan perpustakaan dengan baik dan benar. Pada Perpustakaan UM sudah diadakan pendidikan pemakai bagi pemustaka tetapi pengguna merasa kurang efisien karena terlalu banyaknya pengguna yang mengikuti. Hal ini dibenarkan oleh Ibu Nining, sebagai berikut :

*"Kalau pendidikan pemakai untuk pengguna ada tiap tahun, tapi mungkin kurang efisien karena kurangnya pegawai yang memberikan sosialisasi dan waktunya juga terlalu singkat."* (Wawancara pada 26 April 2017 di ruang koleksi umum Perpustakaan UM).

#### c. Pengalaman

Pada penelitian ini pengalaman pemustaka digambarkan dengan seberapa sering pemustaka datang ke perpustakaan dan menelusur

informasi di perpustakaan. Dengan semakin seringnya pemustaka menelusur informasi pada perpustakaan maka secara tidak langsung pengetahuan pemustaka akan bertambah. Seperti Pipit sebagai informan yang sering menelusur di perpustakaan mengungkapkan :

*“Aku sebenarnya kalau ke perpustakaan itu waktu butuh ngerjakan tugas aja, tapi berhubung sekarang aku lagi skripsian jadi lebih sering ke perpustakaan.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Sedangkan ada pemustaka yang menyatakan bahwa jaranganya menggunakan perpustakaan, atau menggunakan perpustakaan apabila ada kebutuhan mendesak. Seperti yang diungkapkan oleh Siswi sebagai berikut :

*“Kalau aku sih jarang ke perpustakaan kalau nggak benar-bener butuh banget, kayak waktu ada tugas dari dosen yang benar-bener disuruh nyari di perpustakaan gitu.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).

Sejalan dengan informan sebelumnya, Tara juga mengungkapkan jaranganya menggunakan perpustakaan sebagai berikut :

*“Aku jarang ke perpustakaan mbak, aku biasanya lebih sering nyari informasi lewat internet, kalau lewat internet nggak ketemu atau selain itu memang disuruh dosen nyari tugas di perpustakaan baru aku ke perpustakaan.”* (Wawancara pada 25 April 2017 di Perpustakaan UM).

Selain dilihat dari segi sering tidaknya pemustaka menelusur informasi, perilaku pencarian pemustaka adalah pengalaman kegagalan dalam menelusur informasi. Seperti halnya pada Fandi yang sering mengunjungi perpustakaan tetapi melakukan penelusuran informasi dengan serampangan langsung menuju raknya saja.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat diketahui bahwa pemustaka yang mengalami kegagalan dalam menelusur informasi akan cenderung memilih menelusur informasi dengan cara yang menurutnya lebih efisien. Hal tersebut dibenarkan oleh Bapak Ali, sebagai berikut :

*”Kalau dari segi pengalaman mungkin pengguna tersebut kurang puas dalam menelusur informasi dengan menggunakan OPAC, yang terkadang merasa menelusur menggunakan OPAC sudah menggunakan mesin lalu pada saat mencari di rak belum tentu ada. Padahal semua itu tidak berakar dari OPAC saja tetapi kurangnya pengetahuan pengguna dalam memahami keterangan yang ada di OPAC, buku yang belum dishelving oleh petugas, dan bisa juga buku yang terkadang disembunyikan oleh pengguna lain. Selain itu terkadang pengguna lebih nyaman mencari informasi cukup menggunakan internet saja. Itu yang membuat kurangnya pengetahuan dalam menggunakan fasilitas perpustakaan.”* (Wawancara pada 26 April 2017 di dalam Perpustakaan UM).



**Gambar 7. Tempat Buku yang Sudah Dibaca**

Berdasarkan fakta tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pengalaman pemustaka dalam menggunakan alat telusur sebagai penelusuran informasi sangat mempengaruhi bagaimana perilaku yang

muncul. Pengguna yang sering melakukan penelusuran informasi akan lebih mudah menemukan informasi dibanding dengan pemustaka yang jarang melakukan penelusuran informasi akan mengalami kesulitan.

Faktor-faktor yang melatar belakangi perilaku pemustaka dalam menelusur informasi pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang adalah faktor pengetahuan pemustaka, pendidikan pemakai, dan pengalaman pemustaka. Dengan kurangnya pengetahuan pemustaka tentang sistem temu kembali informasi maka pemustaka akan mengalami kesulitan dalam menelusur informasi. Selain itu pemustaka yang kurang memahami sistem klasifikasi sehingga pemustaka dapat menggunakan OPAC tetapi tidak bisa menemukan informasi dimana ditempatkan. Kurangnya pengetahuan pemustaka juga berhubungan dengan pendidikan pemakai pada perpustakaan. Apabila pendidikan pemakai berjalan kurang maksimal maka akibatnya banyak pemustaka yang tidak memahami bagaimana cara memanfaatkan layanan perpustakaan dengan benar.

Selain itu pengalaman pemustaka juga berhubungan dengan perilaku pemustaka. Dimana pemustaka yang sering mengunjungi perpustakaan maka akan menunjukkan perilaku penelusuran dengan terarah dibanding dengan pemustaka yang jarang mengunjungi perpustakaan menunjukkan perilaku penelusuran dengan serampangan.

### C. Analisis dan Interpretasi Data

#### 1. Perilaku Pemustaka dalam Menelusur Informasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Perilaku pemustaka dalam menelusur informasi dapat dibagi menjadi tiga yaitu perilaku sebelum menelusur informasi, saat menelusur informasi dan setelah menemukan sumber informasi dimana tahapan tersebut sejalan dengan model perilaku informasi yang dikembangkan oleh Ellis (1991) yaitu *starting, chaining, browsing, differentiating, monitoring*, dan *extracting*.

##### a. Perilaku Pemustaka Sebelum Mencari Informasi

###### 1) *Starting*

Menurut Juaini (2012:11) tahap *starting* merupakan tahap awal dimana munculnya dorongan untuk mencari informasi dan yang termasuk kedalam tahapan *starting* adalah factor yang melatarbelakangi pencarian informasi pemustaka, tujuan pencarian informasi pemustaka, dan persiapan pemustaka sebelum mencari informasi. Kebutuhan informasi sendiri terdiri dari bermacam-macam antara lain : kebutuhan afektif, kognitif, integrasi sosial, integrasi personal dan berkhayal (Yusuf, 2010:82-83). Dari adanya beragam kebutuhan tersebut bisa dikatakan seseorang memanfaatkan informasi yang diduplikasinya secara beragam pula.

Pada Perpustakaan UM yang melatarbelakangi pemustaka dalam menelusur informasi adalah adanya kebutuhan informasi pada setiap individu yang mempunyai tujuan masing-masing. Setelah

adanya kebutuhan informasi, pemustaka melakukan persiapan sebelum mencari informasi, ada yang dengan cara membuat daftar buku ada pula yang bertanya kepada temannya.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata pemustaka Perpustakaan UM menggunakan informasi untuk memenuhi kebutuhan masing-masing dan setiap pemustaka menunjukkan perilaku yang berbeda-beda.

## 2) *Chaining*

Tahapan *chaining* ini sangat berhubungan dengan tahapan *starting* dimana pemustaka mulai merasakan adanya kebutuhan informasi pada dirinya lalu mencoba mengatasi dengan mengkaitkan kebutuhan dengan pengalaman sebelumnya. Seperti yang diungkapkan Laksmi (2006:41) bahwa perasaan tidak yakin menyebabkan individu mulai mengkaitkan situasi yang dihadapinya dengan pengalaman sendiri.

Pemustaka pada Perpustakaan UM rata-rata menghubungkan kebutuhan informasi yang dimiliki dengan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki sebelumnya. Namun yang membedakan adalah sumber pengetahuannya, ada yang mendapatkan pengetahuan dari dosen, teman, dan berpedoman dari silabusnya saja. Selain itu ada pemustaka yang mengkaitkan satu sumber informasi dengan sumber informasi yang lain guna menambah referensi, tetapi tidak semua pemustaka melakukan hal tersebut hanya pengguna yang sedang

mengerjakan skripsi saja. Pada dasarnya semua pemustaka telah mengkaitkan pengetahuan yang dimiliki dengan kebutuhan informasi hanya saja setiap pemustaka mempunyai cara masing-masing.

#### **b. Perilaku Pemustaka pada Tahap Pencarian Informasi**

Tahapan yang dilakukan pemustaka setelah menghubungkan pengetahuan dengan kebutuhannya yaitu pemustaka melakukan *browsing*. Menurut Ellis dalam Laksmi (2006:41) *browsing* adalah pencarian semi terarah yang kemudian berlanjut untuk mencari referensi-referensi yang sesuai dengan kebutuhannya. Setiap pemustaka menelusur informasi hendaknya mempunyai cara atau strategi yang tepat untuk menelusur informasi. Karena seseorang yang mempunyai kemampuan mencari, menelusur dan menemukan informasi secara efektif, maka orang tersebut akan memiliki strategi dan ketrampilan dalam memenuhi kebutuhan informasinya (Masruriah, 2010:96).

Perilaku pemustaka pada tahap *browsing* dibagai menjadi dua yaitu pada saat menggunakan alat telusur dan pada saat merumuskan kata kunci. Pada Perpustakaan UM masih ada pemustaka yang menelusur informasi dengan menggunakan internet, ada pula ditemukan pemustaka yang tidak menggunakan OPAC untuk menelusur informasi tetapi lebih memilih langsung menuju rak, karena pemustaka merasa bahwa mencari menggunakan OPAC lebih sulit. Setelah memilih alat telusur yang akan digunakan pemustaka cenderung mulai merumuskan kata kunci. Pengguna kebanyakan mencari informasi dengan menggunakan judul buku sebagai

kata kunci untuk mencari buku, tetapi ada juga yang menggunakan tema tugas untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata pemustaka pada Perpustakaan UM belum memanfaatkan OPAC dengan baik, dan untuk pemilihan kata kunci setiap pemustaka dengan cara merumuskan kata kunci yang sesuai dengan kebutuhannya.

### c. Perilaku Pemustaka Setelah Pencarian Informasi

Tahap yang dilakukan pemustaka setelah mencari informasi adalah mulai memilah informasi dan membandingkannya dengan sumber lain. Ada pemustaka yang cenderung memantau perkembangan informasi yang sedang dicari, apabila informasi yang dicari sudah ada maka pemustaka akan merangkum dan mengambil inti dari informasi tersebut sesuai dengan kebutuhannya. Tahapan tersebut sesuai dengan *differentiating*, *monitoring*, dan *extracting*.

#### 1) *Differentiating*

Pada dasarnya setiap pemustaka mempunyai penilaian tersendiri terhadap informasi yang diperolehnya tergantung pola pikir dan karakter masing-masing. Sehingga dapat dikaitkan pemahaman terhadap sumber informasi dari satu orang dengan yang lain. Dan hendaknya pemustaka dapat memahami informasi yang akan dicari, jika tidak maka informasi yang dibutuhkan tidak sesuai dengan keinginan. (Masruriyah, 2010:73).

Pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang rata-rata pemustaka menggunakan daftar isi untuk melihat atau memilah informasi yang dibutuhkan, tetapi ada pula pemustaka yang tidak pernah memilah melalui daftar isi melainkan hanya berpatokan pada teman. Cara pemilahan informasi biasanya sesuai dengan kebutuhan pemustaka masing-masing dan pemahaman masing-masing, sehingga pemustaka mempunyai kriteria yang berbeda dalam menilai sumber informasi. Maka penelusuran informasi yang berpatokan pada teman dirasa kurang tepat karena pemahaman setiap orang berbeda-beda.

## 2) *Monitoring*

*Monitoring* merupakan tahapan dimana individu mengawasi perkembangan informasi yang sedang dicari (Laksmi, 2006:43). *Monitoring* disini dilakukan hanya untuk pemustaka yang mempunyai kebutuhan informasi tinggi dan ada aturan tersendiri yang mengikat, misal pemustaka yang sedang mengerjakan tugas akhir yang dituntut harus memperbarui teori yang digunakan.

Pada Perpustakaan UM hanya pengguna yang sedang mengerjakan skripsi atau tugas akhir saja yang selalu memantau perkembangan informasi yang dibutuhkannya. Sedangkan untuk pemustaka yang sedang mengerjakan tugas kuliah tidak terlalu banyak aturan yang mengikat dalam penggunaan informasi. Maka beberapa pemustaka memilih untuk tidak pernah memperbarui informasi yang didapatnya. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat ditarik

kesimpulan tidak semua pemustaka membutuhkan informasi terbaru. Hal tersebut tergantung pada kebutuhan informasi pemustaka masing-masing.

### 3) *Extracting*

Tahapan *extracting* sama dengan kegiatan merangkum yang dilakukan pemustaka dimana melalui kegiatan dimana dengan merangkum pemustaka dapat mengambil informasi yang dibutuhkan. Pada tahap ini ada pemustaka yang menggunakan buku dengan baik dan benar, ada juga pengguna yang menggunakan buku dengan cara melipat atau mencoret informasi yang menurutnya penting. Menurut Yulia (2009:9.11). kegiatan pemustaka melipat ataupun mencoret buku merupakan tindakan perusakan bahan pustaka.

Pada Perpustakaan UM ditemukan ada pemustaka setelah mendapatkan informasi memfoto informasi yang dibutuhkan tersebut. Tetapi pemustaka pada perpustakaan UM rata-rata sebelum merangkum buku tersebut mereka menandai informasi yang dibutuhkan untuk memudahkan mencari kembali, dengan cara mencoret atau melipat halaman buku. Sedangkan mencoret dan melipat buku itu sebenarnya tidak dibenarkan, karena tindakan tersebut dapat merusak buku. Seharusnya pemustaka menanamkan rasa bahwa koleksi yang ada diperpustakaan bukanlah koleksi pribadi.

Dari hasil penelitian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada Perpustakaan UM perilaku pemustaka dalam menelusur informasi itu

beragam, ada perilaku pemustaka yang terarah dan ada pemustaka yang tidak terarah. Kebutuhan informasi pada pemustaka sebagian sudah ada yang memahami kebutuhan informasi sendiri dan dapat mengatasinya sendiri, tapi ada pula pemustaka yang lebih menggantungkan diri pada orang lain dalam menelusur informasinya.

## **2. Faktor-faktor yang Melatarbelakangi Perilaku Pemustaka dalam Menelusur Informasi**

Menurut Yusuf (2010:114) yang dapat mempengaruhi atau melatarbelakangi perilaku pencarian informasi pemustaka adalah lingkungan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan pemakai, level pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki pencari informasi. Faktor-faktor yang melatarbelakangi perilaku pemustaka adalah faktor yang mendorong seseorang untuk mewujudkan kebutuhan informasinya kedalam perilaku informasi.

Perilaku pemustaka dalam menelusur informasi di Perpustakaan UM ditemukan perilaku pencarian informasi yang terarah dan adapula yang tidak terarah atau serampangan dimana pemustaka yang masih bergantung pada orang lain untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Terdapat faktor-faktor yang melatarbelakangi perilaku antara lain sebagai berikut :

### **a. Pengetahuan**

Perilaku pencarian informasi seseorang tercermin dari sejauh mana pemustaka mengetahui produk dan jasa informasi (Sulistyo-Basuki, 2010:202). Pemustaka pada Perpustakaan UM menyatakan bahwa

kegunaan OPAC yaitu untuk mencari buku di rak tetapi masih banyak pemustaka kurang memahami fungsi OPAC secara utuh, karena kurang lebih pemustaka sekarang lebih nyaman mencari informasi menggunakan internet saja. Sehingga munculah pemustaka yang enggan menggunakan OPAC karena menurut pengguna melakukan pencarian informasi menggunakan OPAC cenderung lama. Pengetahuan sistem klasifikasi dan penataan buku di rak juga perlu di tekankan kepada pemustaka, karena masih banyak pemustaka yang merasa kesulitan mencari nomor klasifikasi. Maka pengetahuan tentang klasifikasi bahan pustaka di perpustakaan sangat penting.

b. Pendidikan Pemakai

Pendidikan pemakai merupakan kegiatan yang bertujuan mengembangkan ketrampilan pemustaka yang diperlukan untuk menggunakan perpustakaan (Sulistyo-Basuki, 2010:392). Yang dimaksud mengembangkan ketrampilan pemustaka disini adalah kemampuan mengidentifikasi masalah yang dihadapinya, merumuskan kebutuhan informasi sendiri, menilai ketepatan sumber yang dipilih sampai pada penyajian informasi (Sulistyo-Basuki, 2010:393).

Pendidikan pemakai pada Perpustakaan UM diadakan setiap tahun tetapi pada kenyataannya kegiatan pendidikan pemakai tersebut masih kurang efektif dikarenakan keterbatasan waktu dan sumber daya yang ada untuk memberikan sosialisasi pada pengguna sehingga banyak pemustaka yang masih kurang mengerti tentang penelusuran informasi,.

### c. Pengalaman

Menurut Yusuf (2010:114) bahwa level dari pengalaman seseorang dapat melatarbelakangi perilakunya. Sehingga semakin tinggi pengalaman seseorang berinteraksi dengan sistem temu kembali di perpustakaan maka secara perlahan pemahaman pemustaka akan bertambah. Selain itu pengalaman dalam kegagalan memenuhi kebutuhan informasi juga menjadi latarbelakang adanya perbedaan perilaku.

Perilaku pemustaka yang berbeda ditunjukkan oleh pemustaka yang sering menelusur informasi di Perpustakaan UM dengan pemustaka yang jarang menelusur informasi di perpustakaan. Pemustaka yang sering menelusur informasi di perpustakaan maka pencariannya sudah agak terarah, dibanding dengan pemustaka yang jarang menelusur informasi maka pencariannya akan serampangan atau tidak terarah. Pemustaka yang perilaku pencariannya serampang itu terkadang pemustaka yang lebih memilih mencari informasi lewat internet saja daripada pergi ke perpustakaan. Pada penelitian ini kegagalan yang dimaksud yaitu pada saat pemustaka menelusur informasi menggunakan OPAC tetapi hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan kebutuhan. Maka pemustaka menggunakan cara lain yang menurutnya lebih efektif yaitu dengan cara melakukan pencarian tanpa menggunakan OPAC.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perilaku pemustaka dalam menelusur informasi di Perpustakaan Universitas Negeri Malang meliputi :

a. Perilaku pemustaka sebelum penelusuran informasi ada 2 tahap :

1) *Starting*

Pemustaka di perpustakaan Universitas Negeri Malang menelusur informasi untuk memenuhi kebutuhan masing-masing yang digunakan dengan tujuan tertentu seperti mengerjakan tugas yang diberikan oleh dosen, melengkapi data untuk tugas akhir, dan ada juga menambah wawasan.

2) *Chaining*

Pemustaka mulai mengumpulkan pengetahuan yang dimilikinya dengan sumber informasi yang akan dicari, ada pula pemustaka yang mengaitkan satu sumber informasi dengan sumber informasi yang lain guna menambah referensi sesuai kebutuhan.

b. Perilaku pemustaka pada tahap pencarian informasi

Tahapan dimana pemustaka melakukan penelusuran informasi atau *browsing*. Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Malang rata-rata menelusur informasi tidak melalui alat telusur OPAC atau internet,

tetapi langsung menuju rak yang sesuai kebutuhannya. Pemilihan kata kunci untuk menelusur informasi, pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Malang cenderung menggunakan judul buku.

c. Perilaku Pemustaka Setelah Pencarian Informasi ada 3 tahap :

1) *Differentiating*

Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Malang memiliki cara masing-masing untuk menelusur informasi, rata-rata pemustaka menggunakan daftar isi untuk memilah informasi yang dibutuhkan. Tapi pemilahan informasi tergantung pada kebutuhan dan pemahaman setiap pemustaka masing-masing.

2) *Monitoring*

Pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang pemustaka yang sedang menyelesaikan tugas akhir atau skripsi saja yang selalu memantau perkembangan informasi yang dibutuhkannya. Jadi tidak semua pemustaka membutuhkan informasi terbaru, karena tergantung kebutuhan informasi pemustaka masing-masing.

3) *Extracting*

Pada Perpustakaan UM pemustaka masih belum paham bagaimana mencintai buku dengan benar, rata-rata pemustaka masih ada yang menandai informasi yang dibutuhkan dengan cara mencoret atau melipat halaman buku.

2. Faktor yang melatar belakangi pemustaka dalam menelusur informasi pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang yaitu :
  - a. Pengetahuan.

Lemahnya pengetahuan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, pemustaka enggan menggunakan OPAC karena menurut pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Malang penelusuran informasi menggunakan OPAC lebih lama.
  - b. Pendidikan Pemakai, kurangnya efisiensi pendidikan pemakai pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang mengakibatkan pemustaka dalam penelusuran informasi tidak terarah.
  - c. Pengalaman pemustaka, rata-rata pemustaka mengandalkan bertanya kepada teman dibanding menelusur sendiri melalui OPAC atau melalui internet karena pemustaka merasa menelusur melalui OPAC lebih sulit.
3. Pemustaka pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang rata-rata enggan menggunakan OPAC karena menurut pemustaka penelusuran menggunakan OPAC itu sulit dan lama. Pada OPAC Perpustakaan Universitas Negeri Malang tidak terdapat keterangan buku ada pada rak, atau sedang dipinjam.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dituliskan, maka peneliti ingin memberikan saran terkait perilaku pengguna dalam

pencarian informasi pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang sebagai berikut :

1. Mengadakan pendidikan pemakai yang lebih efektif agar informasi di perpustakaan diketahui pengguna, mempermudah pengguna dalam mencari informasi, mendidik pengguna menggunakan perpustakaan secara benar. Pendidikan pemakai dapat diberikan pengguna melalui :
  - a. ceramah secara umum atau melalui demonstrasi, dengan ideal jumlah peserta perkelas kurang lebih 15-30 orang.
  - b. menggunakan sarana pembantu untuk memperjelas sesuatu yang didiskusikan, misalnya penggunaan catalog.
  - c. waktu yang digunakan untuk menjelaskan tidak terlalu lama, cukup 45 menit.
  - d. menyediakan buku panduan yang dapat membantu pengguna selama mengikuti pendidikan pemakai.
  - e. Sumber daya memberikan penjelasan tentang lokasi perpustakaan, fasilitas, kegunaan alat telusur, dan pelayanan perpustakaan melalui slide, rekaman suara, atau keterangan-keterangan yang diberikan oleh pemandu.
2. Mengadakan pelatihan penelusuran informasi agar pemakai mempunyai ketrampilan dalam memenuhi kebutuhan informasinya sendiri. Penelusuran informasi dapat dilakukan dengan cara:
  - a. mencatat tema dari buku yang diperlukan oleh pengguna.

- b. menentukan kata kunci, kata kunci bisa ditentukan berdasarkan topik, nama pengarang, atau judul dari buku yang dibutuhkan.
  - c. menyeleksi informasi melalui tema atau topik, subyek, sumber yang sesuai dengan kebutuhan
  - d. mengambil informasi yang sesuai dengan kebutuhannya dengan cara membaca terlebih dahulu kemudian dikutip atau didownload sesuai dengan keperluannya.
  - e. Mengolah informasi yang sudah ditemukan dan disajikan sesuai dengan kebutuhan.
3. Memberi arahan agar lebih mencintai buku untuk mengurangi pengguna untuk mencoret atau melipat halaman buku.
  4. Dengan adanya pemustaka yang enggan menggunakan OPAC karena terkadang buku pada rak tidak ada, maka sebaiknya pada OPAC Perpustakaan Universitas Negeri Malang diberi keterangan atau status posisi buku.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad.dkk.2014. *Layanan cinta : Perwujudan Layanan Prima++ Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Edhy Sutanta. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Graham Ilmu. Yogyakarta.
- Ellis, David. 1987. *The Derivation of a behavioral model for information rertrieval system design* (disertasi). University of Sheffield Departemen of Information Studies – Sheffield.
- Feist, Jess dan Gregory J. Feist. 2013. *Teori Kepribadian*. (Alih Bahasa : Smita Prathita Sjahputri). Jakarta : Salemba Humanika.
- Hermawan S, Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. *Etika Kepustakawanan : Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto.
- Juaini, Ahmad. 2012. Perilaku Pencarian Informasi Oleh Pemustaka di Layanan Sirkulasi Perpustakaan CISTRAL. Unpad.e.Jurnal Universitas Padjajaran, 1(1). Tersedia melalui: Kompasiana <<http://jurnal.unpad.ac.id/ejournal/article/download/1443/pdf>. [diakses pada 28 Nopember 2017]
- Kusumaningtyas, Mahayu. 2013. *Pengaruh Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Terhadap Tingkat Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Institut Teknologi Nasional*. Skripsi. Jakarta : Universitas Pendidikan Indonesia.
- Laksmi. 2006. *Tinjauan Kultural Terhadap Kepustakawanan: Inspirasi dai Sebuah Karya Umberto Eco*. Jakarta: Sagung Seto.
- Masruriyah, Nunung.2010. *Perilaku Pencarian Informasi dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa UIN di Perpustakaan Utama UIN Syarif Hidayatullah* (skripsi). Jakarta: Fakultas Adab, Jurusan Ilmu Perpustakaan, UIN Syarifhidayatullah.

- 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.
- Nasution, Yayang Humairo. 2015. *Pengaruh Ketersediaan Koleksi Terhadap Pemanfaatan Koleksi Pada Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Sumatera Utara*. Skripsi. Sumatera Utara : Universitas Sumatera Utara.
- Nicholas, David. 2000. *Assessing Information Needs : Tools, Techniques, and Concepts for the Internet Age*. London : ASLIB.
- Parawati, Budi. 2003. Keterpakaian Koleksi Majalah Ilmiah Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian oleh Penelitian Badan Balitbang Pertanian. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 12(1). Tersedia melalui : Kompasiana <<http://images.postkolonial.multiplay.multiplaycontrol.com/> [diakses pada 25 Nopember 2017].
- Paijo, Y. 2016. "Perpustakaan". Dalam *Media Informasi, Vol. XV no. 3 Th. 2006*.
- Perpustakaan Nasional RI. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman*. Jakarta : Direktorat Pendidikan Tinggi.
- Purwono, Sri Suharmini. 2010. *Perpustakaan dan Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad. 2013. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung : Alfabeta.
- Ristiyanti Prasetijo. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : ANDI, 2005.
- Saleh, Abdul Rahman. 2011. *Percikan Pemikiran di Bidang Kepustakawanan*. Jakarta : Sugeng Seto.
- Sarwono, W.Sarlito. 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Press.

- Septiyantono, Tri. (2003). *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, (Ed). 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES
- Simamora, Bilson. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia.
- Skinner. (1938). Dalam: Notoatmodjo S., (2003). *Ilmu Kesehatan Masyarakat. Bab V, Pendidikan dan Perilaku*.
- Sudarsono, Blasius. 2007. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan ke 21. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Saodih. 2003. *Landasan Psikologi Proses Pendidikan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Sulistyo-Basuki. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan [Cetakan Kedua]*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sunaryo. 2004. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta: ECG.
- Sutarno, 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2010. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Trimo, Soejono. 2003. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Undang-Undang No. 20 pasal 1 butir 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. [pdf]. Available at : [kemenag.go.id/file/dokumen/UU2003.pdf](http://kemenag.go.id/file/dokumen/UU2003.pdf). Diakses 26 Agustus 2016.

Xie, Hong. 2007. *Shift in information – seeking strategies in information retrieval in digital age: A planned situational model*. *Information Reaserch*, 12(4). Tersedia melalui: Kompasiana <<http://InformationR.net/ir/12-4/colis/colis22.html> [Diakses pada 28 Nopember 2017].

Yulia, Yuyu dan Janti Gristinawati Sujana, 2009. *Pengembangan Koleksi*. Jakarta : Universitas Terbuka.

Yuven, Yuni. 2010. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengolahan dan Standardisasi*. Tersedia melalui: Kompasiana <<http://YuniYuven.blog.undip.ac.id/2010/01/06/perpustakaan-perguruan-tinggi-pedoman-pengolahan-dan-standardisasi/> [diakses pada 25 Agustus 2016].

Yusuf, M Pawit. 2010. *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi: Information Retrieval*. Jakarta: Kencana

LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan Komisi Pembimbing



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Dengan ini menyatakan menjadi pembimbing mahasiswa yang tertera sebagai berikut :

- Nama : Rani Atika Fatmala
NIM : 125030707111008
Jurusan : Administrasi Publik
Prodi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Judul Skripsi : Pemanfaatan Jurnal Elektronik sebagai Sumber Belajar Mahasiswa di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang

Table with 5 columns: No, Nama Komisi Pembimbing, Pembimbing, Tanda Tangan, Tanggal. It lists two members: Drs. Siswidyanto, M.S. (Ketua) and Wahyu Setiawan, S.H, M. Hum (Anggota).

Malang, 06 Nopember 2015
Mengetahui,
a.n. Dekan
Ketua Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi

[Handwritten signature]

Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si
NIP. 19530807 197903 2 001

- Formulir yang telah lengkap dan ditandatangani dibuat rangkap 4 untuk:
1. Mahasiswa
2. Ketua dan Anggota Komisi Pembimbing
3. Prodi



### Lampiran 2. Surat Riset



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
 Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
 Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
 http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : /UN10.3/PG/2017  
 Lampiran : -  
 Hal : Riset/Survey

Kepada : Yth. Kepala Perpustakaan Universitas Negeri Malang  
 Jl. Semarang No. 5 Sumbersari Malang, Jawa Timur

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

- Nama : Rani Atika Fatmala
- Alamat : Jl. Terusan Cikampek 46 Malang
- NIM : 125030707111008
- Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
- Prodi : Ilmu Perpustakaan
- Tema : Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan  
 Penelusuran Informasi pada Perpustakaan Universitas Negeri Malang
- Lamanya : 2 (dua) bulan / 16 Januari - 16 Maret 2017
- Peserta : 1 (satu) orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 09 Januari 2017  
 a.n. Dekan  
 Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan

**Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si**  
**NIP. 19530807 197903 2 001**

- Formulir dibuat rangkap 4 untuk :
- *Perusahaan*
  - *Mahasiswa*
  - *Jurusan*
  - *Arsip TU*



### Lampiran 3. Surat Balasan Riset


**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI MALANG**  
 UPT PERPUSTAKAAN  
 Jalan Semarang 5, Malang 65145  
 Telepon: 0341-571035  
 Laman: library.um.ac.id

No. : 21.33/UN32.18/L1/2016 21 Maret 2016  
 Hal : Izin Peneitian

Yth. Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan  
 Fakultas Ilmu Administrasi  
 Universitas Brawijaya Malang

Menjawab surat Saudara No. 4323/UN10.3/PG/2016, tanggal 16 Maret 2016 perihal sebagaimana dalam isi pokok surat, dengan ini kami mengizinkan kepada mahasiswa Saudara:

Nama : Rani Atika Fat.nala  
 NIM : 125030707111008  
 Program Studi : Si Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Administrasi,  
 Universitas Brawijaya

untuk melaksanakan penelitian di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, yang akan dilaksanakan pada bulan 4 – 15 April 2016 dengan ketentuan sesuai peraturan yang berlaku.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami sampaikan terima kasih.

  
 Djeko Saryono, M.Pd.  
 NIP. 19620327 198603 1 002

Tembusan:  
 Mahasiswa yang bersangkutan



Lampiran 4.

Foto Pendukung Penelitian



Gambar 8. Ruang Sirkulasi



Gambar 9. Visi Misi Perpustakaan



Gambar 10. Denah Lantai II pada Perpustakaan UM



Gambar 11. Ruang Referensi



Gambar 12. Pustakawan melakukan Shelving



Gambar 13. Tempat Buku yang Selesai dibaca

**Lampiran 2****CURICULUM VITAE**

Nama : Rani Atika Fatmala  
Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 19 Maret 1994  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat di Malang : Jl. Terusan Cikampek No. 46 Malang  
No Telp / Hp : 087859196414  
Email : [atika.fatmala@gmail.com](mailto:atika.fatmala@gmail.com)

**Riwayat Pendidikan**

1998 – 2000 : TK Pertiwi II Jombang  
2000 – 2006 : SD Negeri Jombatan 3 Jombang  
2006 – 2009 : SMP Negeri 2 Jombang  
2009 – 2012 : SMA PGRI 1 Jombang  
2012 – 2018 : Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya  
Malang

