



**Jasa Penelusuran Informasi Bagi Mahasiswa Skripsi: studi kasus
di Perpustakaan Fakultas Ekonomi UI**

Skripsi
diajukan untuk melengkapi persyaratan
mencapai gelar Sarjana Humaniora
Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan

oleh
DEFIANTY
NPM 0704130121
Program Studi Ilmu Perpustakaan

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDONESIA
2008**



Skripsi ini penulis dedikasikan kepada Almarhumah Budhe Tercinta...

Bapak, Mama, dan Kakak-Kakakku tercinta.

Semoga skripsi ini bisa membuat kalian bangga dan bahagia...

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada kita semua. Rasa syukur yang tak terhingga terpanjatkan kepada Ilahi Rabbi yang telah memberikan pertolongan dan petunjuknya hingga memberikan jalan terang kepada penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul jasa penelusuran informasi bagi mahasiswa skripsi: studi kasus di perpustakaan FEUI. Sholawat yang sempurna tucurahkan kepada nabi yang agung, nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya hingga akhir jaman.

Terima kasih penulis ucapkan kepada beberapa pihak yang telah memberikan banyak bantuan baik dukungan moril maupun materil hingga selesainya skripsi ini. Terima kasih kepada:

1. Bapak Fuad Gani, M.A, selaku ketua departemen ilmu perpustakaan dan informasi.
2. Ibu Siti Sumarningsih, M.Lib, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis, memberikan arahan, dan masukan yang berharga bagi penulisan skripsi ini.
3. Mba Lusiana Monohevita, M.Hum, selaku kepala perpustakaan FEUI yang telah mengizinkan penulis untuk meneliti di perpustakaan FEUI dan sekaligus sebagai penguji. Terima kasih atas saran-saran yang bermanfaat demi kebaikan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Indira Irawati, M.A, selaku dosen penguji yang telah memberikan saran-saran demi kebaikan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Tati Ridowati, selaku pustakawan jasa rujukan di perpustakaan FEUI yang telah membantu penulis untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.

6. Ibu-ibu dan Bapak-bapak dosen program studi ilmu perpustakaan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk belajar dan mengaplikasikan keilmuan ilmu perpustakaan.
7. Bapak Amin, bagian administrasi program studi ilmu perpustakaan yang telah senantiasa memberikan informasi-informasi yang berguna bagi kelancaran proses penulisan skripsi hingga akhir.
8. Teman-teman program studi ilmu perpustakaan angkatan 2004, khususnya Indira, Ashry, Eka, Indah, Cintia, Puji, Nanda, Lala, Vini, Muje yang telah memberikan semangat kepada penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini empat tahun. Buat Nanda, Lala, dan Vini semoga tahun depan bisa menyusul.
9. Sahabat tercinta, Rina, Desy, dan Abet yang telah senantiasa memberikan doa dan semangatnya kepada penulis.

Secara khusus, rasa terima kasih kepada kedua orang tua, kakak-kakakku tercinta; Aip Badru Jaman dan Asep Saputra yang telah memberikan berbagai inspirasi dan motivasi bagi penulis hingga dapat mewujudkan cita-cita ini.

Penulis sadar dalam penulisan ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar nantinya dapat menjadi lebih baik. Akhir kata, hanya kepada Allah SWT juga segala sesuatu penulis kembalikan, semoga usaha yang disertai niat tulus ini mendapatkan keikhlasan dan keridoannya. Amin

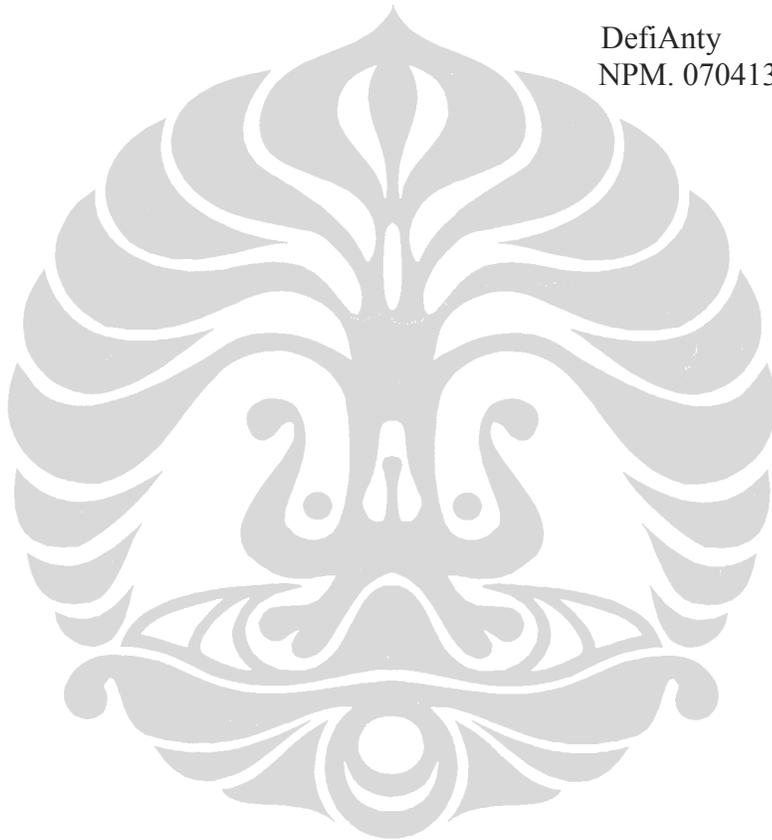
Depok, 28 Juli 2008

Penulis

Seluruh isi skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis

Depok,
Penulis

DefiAnty
NPM. 0704130121



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GRAFIK	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Metode Penelitian	8
1.6 Definisi Istilah	8
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR	
2.1 Pengertian dan Fungsi Jasa Rujukan	10
2.2 Jasa Penelusuran Informasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi	12
2.3 Peran Pustakawan (<i>Intermediary</i>) dalam Penelusuran Informasi	20
2.4 Komunikasi Pengguna dan Pustakawan Penelusuran Informasi	24
2.5 Kualifikasi Pustakawan Rujukan	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4 Teknik Analisa Data	33
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN	
4. 1 Gambaran Umum Perpustakaan FEUI	35
4.1.1 Sejarah Singkat	35
4.1.2 Koleksi Perpustakaan	36

4.1.3 Pengguna Perpustakaan	37
4.1.4 Staf Perpustakaan	37
4.1.5 Gedung Perpustakaan	38
4.2 Jasa Perpustakaan	38
4.2.1 Sistem Jasa Perpustakaan	38
4.2.2 Jam Buka Perpustakaan	39
4.2.3 Jenis Jasa Perpustakaan	40
4.3 Hasil Wawancara	42
4.3.1 Gambaran Tentang Jasa Penelusuran Informasi FEUI	42
4.3.2 Kualifikasi Pustakawan Rujukan	45
4.4 Deskripsi Data	48
4.4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan	48
4.4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan	49
4.4.3 Pengetahuan Responden Tentang Semua Jenis Jasa di Perpustakaan FEUI	50
4.4.4 Cara Responden Mengetahui Semua Jenis Jasa di Perpustakaan	50
4.4.5 Pengetahuan Responden Tentang Adanya Jasa Penelusuran Informasi di Perpustakaan FEUI	51
4.4.6 Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi	52
4.4.7 Pemanfaatan Jasa Penelusuran Berdasarkan Intensitas Pemanfaatan	53
4.4.8 Pemanfaatan Jasa Penelusuran Berdasarkan Jurusan	53
4.4.9 Pemanfaatan Jasa Penelusuran Berdasarkan Angkatan	55
4.4.1.0 Alasan Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi	57
4.4.1.1 Pemanfaatan Sarana Bibliografi Indeks dan Abstrak	58
4.4.1.2 Alasan tidak Memanfaatkan Sarana Bibliografi Indeks dan Abstrak	58
4.4.1.3 Sikap Pustakawan Ramah Dalam Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi Kembali	59
4.4.1.4 Alasan Responden Tidak Memanfaatkan	59

Jasa penelusuran Informasi	
4.4.1.5 Alasan Responden Tidak Memanfaatkan Jasa Penelusuran Informasi Berdasarkan Jurusan	60
4.4.1.6 Alasan Responden Tidak Memanfaatkan Jasa Penelusuran Informasi Berdasarkan Angkatan	62
4.4.1.7 Alasan Segan Bertanya Kepada Pustakawan	64
4.4.1.8 Alasan Tidak Tahu Adanya Jasa Penelusuran Informasi	64
4.4.1.9 Kesulitan dalam Mencari dan Menemukan Literatur yang dibutuhkan	65
4.4.2.0 Ukuran Keberhasilan Responden Dalam Melakukan Penelusuran Literatur Sendiri	65
4.4.2.1 Ukuran Keberhasilan Penelusuran Literatur Bila dibantu Oleh Pustakawan	66
4.4.2.2 Perolehan Literatur Oleh Pustakawan	67
4.4.2.3 Kecepatan Perolehan Literatur Oleh Pustakawan	67
4.4.2.4 Kecepatan Perolehan Literatur Sendiri	68
4.4.2.5 Perolehan Pustakawan Dengan Kebutuhan Responden	69
4.4.2.6 Apakah Responden Merasa Terbantu Dengan Adanya Jasa Penelusuran Informasi	69
4.4.2.7 Dampak Bantuan yang diberikan oleh Pustakawan Dalam Pencarian Literatur	70
4.4.2.8 Langkah Pertama Dalam Mencari Bahan Pustaka	70
4.4.2.9 Literatur Dalam Bentuk Apa yang Diminta Pada Pustakawan Jasa Penelusuran Informasi	71
4.5 Pembahasan	72
BAB 5 PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

1. Koleksi Perpustakaan	36
2. Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan	48
3. Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan	49
4. Pengetahuan Responden Tentang Semua Jenis Jasa di Perpustakaan FEUI	50
5. Cara Responden Mengetahui Semua Jenis Jasa di Perpustakaan	50
6. Pengetahuan Responden Tentang Adanya Jasa Penelusuran Informasi di Perpustakaan FEUI	51
7. Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi	52
8. Pemanfaatan Jasa Penelusuran Berdasarkan Intensitas Pemanfaatan	53
9. Pemanfaatan Jasa Penelusuran Berdasarkan Jurusan	53
10. Pemanfaatan Jasa Penelusuran Berdasarkan Angkatan	55
11. Alasan Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi	57
12. Pemanfaatan Sarana Bibliografi Indeks dan Abstrak	58
13. Alasan Tidak Memanfaatkan Sarana Bibliografi Indeks dan Abstrak	58
14. Sikap Pustakawan Ramah Dalam Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi Kembali	59

15. Alasan Responden Tidak Memanfaatkan Jasa penelusuran Informasi	59
16. Alasan Responden Tidak Memanfaatkan Jasa Penelusuran Informasi Berdasarkan Jurusan	60
17. Alasan Responden Tidak Memanfaatkan Jasa Penelusuran Informasi Berdasarkan Angkatan	62
18. Alasan Segan Bertanya Kepada Pustakawan	64
19. Alasan Tidak Tahu Adanya Jasa penelusuran Informasi	64
20. Kesulitan dalam Mencari dan Menemukan Literatur yang dibutuhkan	65
21. Ukuran Keberhasilan Responden Dalam Melakukan Penelusuran Literatur Sendiri	65
19. Ukuran Keberhasilan Penelusuran Literatur Bila dibantu Oleh Pustakawan	66
20. Perolehan Literatur Oleh Pustakawan	67
21. Kecepatan Perolehan Literatur Oleh Pustakawan	67
22. Kecepatan Perolehan Literatur Sendiri	68
21. Perolehan Pustakawan Dengan Kebutuhan Responden	69
22. Apakah Responden Merasa Terbantu Dengan Adanya Jasa Penelusuran Informasi	69
23. Dampak Bantuan yang diberikan oleh Pustakawan	70

Dalam Pencarian Literatur	
24. Langkah Pertama Dalam Mencari Bahan Pustaka	70
25. Literatur Dalam Bentuk Apa yang Diminta Pada Pustakawan Jasa Penelusuran Informasi	71



DAFTAR GRAFIK

1.Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi Berdasarkan Jurusan	53
2.Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi Berdasarkan Angkatan	56
3.Alasan Tidak Memanfaatkan Jasa Penelusuran Informasi * Jurusan	62
4.Alasan Tidak Memanfaatkan Jasa Penelusuran Informasi* Angkatan	63
5.Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan	74
6.Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan	74
7.Pemanfaatan JPI Berdasarkan Intensitas	78
8.Intensitas Pemanfaatan JPI Berdasarkan Jurusan	78
9.Intensitas Pemanfaatan JPI Berdasarkan Angkatan	79
10.Pengaruh Pengetahuan Akan JPI dengan Pemanfaatan JPI	80
11.Pemanfaatan Sarana Bibliografi Indeks dan Abstrak	83
12.Alasan Tidak Pemanfaatan Sarana Bibliografi Indeks dan Abstrak	84
13.Ukuran Keberhasilan	85
14.Kecepatan Perolehan	86

ABSTRAK

DEFIANTY. Jasa Penelusuran Informasi Bagi Mahasiswa Skripsi: suatu survei di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. (Di bawah bimbingan Siti Sumarningsih). Depok: Fakultas Ilmu Budaya Universitas Indonesia, 2008.

Jasa penelusuran informasi merupakan salah satu jasa yang disediakan perpustakaan didalam membantu dan memudahkan pengguna dalam melakukan penelusuran literatur yang dibutuhkan.

Penelitian yang dilakukan di FEUI bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak mahasiswa skripsi di FEUI yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi dalam upaya menemukan literatur yang dibutuhkan untuk mendukung penelitiannya. Selain itu tujuan yang dicapai adalah dapat mengetahui alasan mahasiswa skripsi di FEUI memanfaatkan dan tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi, bagaimana dengan hasil pencarian yang diperoleh pustakawan serta dampaknya bagi mahasiswa skripsi yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi di perpustakaan.

Dari hasil penelitian diketahui mahasiswa skripsi memanfaatkan jasa penelusuran informasi yang disediakan oleh perpustakaan untuk membantu mencari literatur yang dibutuhkannya. Jumlah mahasiswa skripsi yang memanfaatkan jasa ini yaitu lebih dari setengah jumlah responden. Mahasiswa skripsi yang tidak memanfaatkan jasa ini sebagian besar alasannya karena ketidaktahuan mereka akan adanya jasa ini di perpustakaan. Sisanya mengemukakan alasan bahwa mereka lebih senang melakukan penelusuran sendiri melalui sumber bibliografi yang ada di perpustakaan dan segan bertanya kepada pustakawan.

Mahasiswa skripsi yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi sebenarnya juga dapat melakukan penelusuran sendiri apabila kebutuhan mereka dapat terpenuhi. Hal ini dapat diketahui dari lebih dari responden mengatakan kadang-kadang memanfaatkan jasa penelusuran informasi apabila sudah buntu didalam pencarian literatur.

Dari hasil penelitian diketahui mahasiswa skripsi yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi merasa sangat terbantu. Hal ini dilihat dari hasil perolehan yang diperoleh pustakawan lebih cepat didapat dan hasilnya sesuai dengan kebutuhan literatur mahasiswa skripsi. Sehingga hal ini berdampak pada literatur yang dibutuhkan oleh mahasiswa skripsi lebih mudah dan cepat didapat.

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas tentang latar belakang mengapa penulis memilih obyek penelitian pemanfaatan jasa penelusuran informasi di perpustakaan Fakultas Ekonomi UI. Permasalahan yang ingin diteliti, tujuan mengadakan penelitian, manfaat yang didapat dari penelitian yang akan dilakukan, metode penelitian yang digunakan, dan istilah-istilah operasional yang digunakan.

1.1 Latar belakang

Salah satu jenjang pendidikan yang paling tinggi adalah di tingkat Universitas. Pada tingkat tersebut seseorang dapat meraih cita-cita yang ingin dicapainya. Fakultas yang paling banyak diminati oleh pelajar SMA dalam melanjutkan studinya yaitu Fakultas Ekonomi UI, selanjutnya disebut FEUI. Menurut Top 10 Perguruan Tinggi di Indonesia, FEUI selalu dibanjiri pendaftar dan lulusannya menjadi favorit di pasar kerja karena kualitas dari Program Studi Ilmu Akuntansi dan Manajemen menempati peringkat teratas di Indonesia. Hal itulah yang menyebabkan mengapa para pelajar SMA yang baru lulus sekolah memilih FEUI untuk melanjutkan studinya.

FEUI didirikan pada tanggal 18 September 1950, memiliki tiga program akademik yaitu; ilmu ekonomi, akuntansi, dan manajemen. FEUI memiliki visi dan misi dalam rangka menunjang kegiatan akademisnya. Visinya adalah terwujudnya *knowledge society* FEUI yang berwawasan *internasional*, peka

terhadap kebutuhan bangsa serta mengedepankan prinsip *good governance*. Sedangkan misinya yaitu; menghasilkan lulusan dalam bidang Ekonomi dan Bisnis yang berkualitas tinggi di ASEAN, mencapai kualitas pengajaran di bidang studi Ekonomi dan Bisnis di Indonesia yang unggul di antara negara-negara ASEAN, menciptakan budaya akademis yang kuat dalam bidang Ekonomi dan Bisnis dikalangan pengajar dan peneliti, dan mendorong kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat yang dapat mensejahterakan rakyat Indonesia.

Namun untuk meraih gelar sarjana ekonomi di FEUI tidaklah mudah. Gelar sarjana ekonomi baru akan didapat oleh mahasiswa FEUI apabila mereka melakukan atau membuat sebuah penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi. Skripsi adalah karya tulis ilmiah yang ditulis oleh mahasiswa menjelang akhir masa studinya dan merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana.

Skripsi yang baik adalah skripsi yang didukung oleh tinjauan literatur yang cukup dan isinya sesuai dengan topik yang akan kita teliti. Sehingga untuk membuat sebuah skripsi, mahasiswa memerlukan bahan bacaan yang cukup agar dapat menunjang penelitiannya. Lebih lanjut dikatakan bahwa sebagian besar (lebih dari 50 persen) kegiatan dalam keseluruhan proses penelitian adalah membaca (Mantra, 2004). Dari pernyataan tersebut di atas dapat dilihat betapa pentingnya proses membaca dalam pembuatan tinjauan literatur bagi kegiatan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa.

Tujuan utama dari tinjauan literatur adalah untuk menentukan apa yang telah dilakukan berkaitan dengan topik skripsi, juga merencanakan apa yang

perlu dilakukan. Fungsi dari tinjauan literatur yaitu; 1. Memastikan strategi kajian, prosedur dan instrumen pengukuran yang didapati berguna atau tidak berguna dalam mendukung topik, 2. Membantu menginterpretasi keputusan kajian. Kalau keputusan bertentangan dengan tinjauan literatur, perbedaan boleh dijelaskan – yaitu dengan memberi rasional tentang perbedaan itu. Kalau sama, penelitian dapat dilanjutkan (<http://mpkt.edu.my/drabi/literatur.ppt>, 5 Februari 2008).

Kebutuhan informasi mahasiswa yang sedang skripsi berbeda dengan pengguna lainnya. Proses penulisan skripsi memerlukan dukungan informasi yang memadai sebagai sumber penulisannya. Untuk itu memanfaatkan jasa yang ada di perpustakaan secara efektif dan efisien menjadi sangat penting demi kelancaran proses skripsinya.

Mencari bahan bacaan yang sesuai dengan kebutuhan tidaklah mudah. Mahasiswa harus tahu betul kebutuhan literatur yang akan dicari. Mahasiswa harus dapat menyeleksi mana literatur yang dibutuhkan dalam rangka menunjang penelitiannya. Disamping itu mahasiswa juga harus mengetahui bagaimana caranya mencari bahan-bahan tersebut di perpustakaan. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara penelusuran informasi yang dilakukan oleh mahasiswa dalam mencari dan menemukan bahan-bahan bacaan tersebut. Terkadang pencarian yang dilakukan mahasiswa tidak terlalu optimal. Hal ini dapat disebabkan mereka kurang memiliki keahlian tentang cara dan teknik dalam melakukan penelusuran di perpustakaan. Sehingga menyulitkan didalam menemukan bahan bacaan yang dibutuhkan.

Sebenarnya masalah tersebut dapat teratasi apabila mahasiswa mengoptimalkan pemanfaatan jasa penelusuran informasi yang ada di perpustakaan. Jasa penelusuran informasi yang ada di perpustakaan dapat digunakan oleh mahasiswa dalam mempermudah menemukan bahan bacaan yang sesuai dengan kebutuhan.

Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa perpustakaan adalah salah satu sarana penunjang dalam membantu kelancaran proses belajar mengajar. Perpustakaan bagi perguruan tinggi merupakan sarana penunjang yang sudah selayaknya diperhatikan dan ditangani dengan serius. Walaupun merupakan sarana penunjang, fungsi perpustakaan bagi perguruan tinggi, sangatlah vital, seperti jantung di dalam tubuh manusia.

Perpustakaan telah berkembang sedemikian rupa sehingga hampir di setiap departemen, program studi serta lembaga di FEUI memilikinya dan satu perpustakaan pusat yang disebut sebagai perpustakaan fakultas. Mahasiswa pada tingkat sarjana lebih banyak memanfaatkan perpustakaan FEUI. Hal ini dikarenakan mahasiswa pada tingkat sarjana lebih banyak daripada mahasiswa pada tingkat yang lain seperti mahasiswa pascasarjana dan ekstensi.

Layanan rujukan merupakan bantuan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan pengguna baik secara langsung maupun tidak langsung, hal ini dilakukan melalui jasa penelusuran informasi, rujukan, rekomendasi, dan pengarahan kepada pengguna agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan (Isdijanto, 2007). Lebih lanjut dikatakan bahwa titik sentral pelayanan rujukan adalah menjawab permintaan-permintaan informasi serta memberikan bimbingan

pembaca dalam memilih serta menelusuri informasi. Dengan demikian jasa penelusuran informasi adalah salah satu bagian yang ada dalam jasa rujukan.

Jasa penelusuran informasi adalah jasa aktif untuk menjawab pertanyaan atau permintaan informasi dari pengguna tentang suatu masalah atau subyek tertentu (Hedrawaty, Nurdiana dan Sulastuti Sophia, 2000). Penelusuran informasi merupakan kegiatan untuk mencari atau menemukan kembali kepastakaan yang ada mengenai sesuatu bidang ilmu tertentu. Lebih lanjut dikatakan bahwa jasa penelusuran informasi adalah jasa yang berfungsi untuk bagaimana memenuhi kebutuhan informasi yang diminta pemakai, bagaimana menemukan informasi yang diminta pemakai, dan bagaimana memberikan “jalan” kepada pemakai untuk menemukan informasi yang dikehendaki (Surachman, 2007).

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari kegiatan jasa penelusuran informasi adalah untuk mendapatkan informasi literatur yang dibutuhkan peneliti, ilmuwan, pengambil kebijaksanaan dan pengguna lainnya, dari dalam suatu kumpulan bahan pustaka atau dari sistem penyimpanan informasi tertentu (Hedrawaty, Nurdiana, dan Sulastuti Sophia, 2000).

Tidak semua pengguna dapat mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkannya sendiri. Adakalanya pengguna sulit untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya. Kesulitan yang dihadapi dalam pencarian literatur yang paling mendasar adalah tidak semua kebutuhan informasi mahasiswa skripsi dapat terpenuhi karena bahan pustaka yang dicari tidak tersedia di perpustakaan. Selain itu, kesulitan dalam melakukan penelusuran informasi berkisar dengan masalah penentuan kata kunci (*keyword*) pada topik penelitiannya

dan masalah keterbatasan bahasa yang digunakan pada literatur yang dicari. Disini peran pustakawan dibutuhkan dalam membantu mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna tersebut dalam hal ini mahasiswa. Untuk itu perpustakaan FEUI menyediakan jasa penelusuran informasi. Jasa ini bertujuan untuk membantu sivitas akademika dalam hal penelusuran informasi, khususnya bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir. Walaupun jasa penelusuran ini diutamakan pada program pascasarjana dan ekstensi tetapi mahasiswa yang sedang skripsi juga banyak yang memanfaatkan jasa tersebut. Sehingga jasa penelusuran informasi keberadaannya sangat dibutuhkan juga oleh mahasiswa skripsi.

1.2 Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang ingin diteliti, yaitu:

1. Apakah mahasiswa skripsi di FEUI memanfaatkan jasa penelusuran informasi?
2. Alasan yang melatarbelakangi mahasiswa skripsi memanfaatkan jasa penelusuran informasi di perpustakaan FEUI?
3. Apakah hasil pencarian yang diperoleh pustakawan jasa penelusuran informasi lebih cepat didapat dan hasilnya sesuai dengan kebutuhan mahasiswa skripsi?
4. Dampak mahasiswa skripsi yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui apakah jasa penelusuran informasi dimanfaatkan oleh mahasiswa skripsi di FEUI.
2. Mengetahui alasan yang melatarbelakangi mahasiswa skripsi memanfaatkan jasa penelusuran informasi.
3. Mengetahui apakah hasil pencarian yang diperoleh pustakawan jasa penelusuran informasi lebih cepat didapat dan hasilnya sesuai dengan kebutuhan mahasiswa skripsi.
4. Dampaknya bagi mahasiswa skripsi yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi di perpustakaan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Pengembangan ilmu perpustakaan, khususnya mengenai jasa perpustakaan pada jasa penelusuran informasi.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perpustakaan FEUI dalam pengembangan dan peningkatan jasa penelusuran informasi di perpustakaan.
3. Bagi mahasiswa diharapkan dapat mengetahui kegunaan dari jasa penelusuran informasi di perpustakaan sehingga jasa tersebut yang akan datang dapat dimanfaatkan secara optimal untuk memenuhi kebutuhan akan informasi.

4. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat dalam menambah pengetahuan tentang bagaimana pemanfaatan jasa penelusuran informasi dipergustakaan perguruan tinggi khususnya pada perpustakaan FEUI.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah para mahasiswa yang berada pada tingkat akhir atau pada tahap sedang menulis skripsi di Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode sampling dengan cara pengambilan sampel dengan teknik *random sampling* (penarikan sampel secara acak).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Kuesioner diberikan kepada responden untuk kemudian diisi dan dikembalikan kembali kepada peneliti. Penyebaran kuesioner bertujuan untuk memperoleh data valid yang sesuai dengan tujuan penelitian.

1.6 Definisi Istilah

Jasa Penelusuran Informasi

Jasa penelusuran informasi adalah jasa aktif untuk menjawab pertanyaan atau permintaan informasi dari pengguna tentang suatu masalah atau subyek tertentu (Hedrawaty, Nurdiana dan Sulastuti Sophia 2000).

Jasa Rujukan

Suatu kegiatan pelayanan untuk membantu pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi rujukan serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi bahan rujukan (Achmad dalam Setyarto, 2005).

Perpustakaan Fakultas

Sebuah Perpustakaan dalam sebuah perguruan tinggi yang merupakan bagian dari perpustakaan utama yang mengkhususkan pada satu subjek tertentu atau sekelompok subjek (Harrod's Librarian's Glossary and Reference Book. 7th ed.).

Pustakawan Rujukan

Seseorang yang ahli dalam bidang temu kembali informasi. Umumnya mereka memiliki gelar sarjana ilmu perpustakaan dan juga gelar lulusan yang lain. Pustakawan rujukan bekerja di layanan umum menjawab pertanyaan yang masuk ke meja rujukan melalui telepon, *e-mail*, *online chat session*. Mereka juga menyediakan instruksi-instruksi dalam menggunakan sumber dan teknologi informasi perpustakaan. (<http://campusgw.library.cornell.edu/newhelp/glossary.html>, 14 September 2007).

Skripsi

Karya tulis ilmiah yang ditulis oleh mahasiswa menjelang akhir masa studinya dan jalur skripsi merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana (FEUI, 2000).

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

Bab ini akan membahas tentang tinjauan literatur yang digunakan didalam penelitian ini. Tinjauan literatur yang digunakan terdiri dari buku, artikel majalah, dan artikel jurnal tercetak maupun elektronik.

2.1 Pengertian dan Fungsi Jasa Rujukan

Jasa rujukan adalah suatu kegiatan pelayanan untuk membantu pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi rujukan serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi bahan rujukan (Achmad dalam Setyarto, 2005). Lebih lanjut dikatakan bahwa jasa rujukan merupakan salah satu jasa yang disediakan bagi pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya (Hajatullah dan Djamilah, 2000). Dilihat dari definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa jasa rujukan merupakan jasa yang berfungsi untuk membantu pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Jasa rujukan merupakan jasa yang vital karena segala informasi yang ada di perpustakaan dapat ditanyakan pada jasa ini.

Jasa rujukan merupakan bantuan yang diberikan oleh perpustakaan kepada penggunanya untuk menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna

tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung, hal ini dapat dilakukan melalui jasa penelusuran informasi, rekomendasi, dan pengarahan.

Jasa rujukan merupakan jasa perpustakaan yang sangat memerlukan kecerdasan. Pengguna yang datang pada jasa ini biasanya meminta pustakawan untuk menunjukkan lokasi bahan pustaka yang dicari atau sekedar konsultasi dalam mencari bahan bacaan.

Menurut American Library Association (Katz, 2002) selanjutnya disebut ALA, layanan rujukan memiliki enam fungsi. Fungsi-fungsi tersebut adalah;

1. Supervision Function (Fungsi Pengawasan)
2. Information Function (Fungsi Informasi)
3. Guidance Function (Fungsi Bimbingan)
4. Instruction Function (Fungsi Pengajaran)
5. Bibliography Function (Fungsi Bibliografi)
6. Assessment Function (Fungsi Penilaian)

Sedangkan fungsi layanan rujukan menurut Tri Septiyantono dkk (2003) terdiri dari lima fungsi yaitu sebagai berikut;

1. Fungsi Pengawasan
2. Fungsi Informasi
3. Fungsi Bimbingan
4. Fungsi Instruksi atau Pengajaran
5. Fungsi Bibliografi

Fungsi pengawasan yang dimaksud adalah menyangkut menjaga jasa rujukan secara efisien melalui; fasilitas organisasi yang memadai, pemilihan materi bahan-bahan rujukan, ketersediaan sumber daya manusia, analisa para pengguna dalam mengamati kebutuhan informasi yang diperlukan. Sedangkan fungsi informasi yang dimaksud adalah memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh pengguna dan menyampaikan informasi yang harus diketahui oleh pengguna. Misalkan adanya koleksi baru di perpustakaan.

Fungsi bimbingan meliputi jasa konsultasi pembaca yaitu memberikan bimbingan kepada pengguna dalam menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan termasuk merekomendasikan buku-buku yang menarik bagi pengguna dalam berbagai bidang pekerjaan. Sedangkan fungsi instruksi atau pengajaran yang dimaksud adalah memberikan pengarahan dan petunjuk bagaimana memanfaatkan perpustakaan.

Fungsi bibliografi yang dimaksud adalah mengenalkan daftar bacaan yang menarik dan hal ini bermanfaat bagi pengguna yang sedang melakukan penelitian. Sedangkan fungsi penilaian adalah menentukan sumber rujukan yang tepat dalam menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Fungsi-fungsi yang telah disebutkan diatas bertujuan sebagai pedoman bagi pustakawan agar senantiasa memberikan jasa yang maksimal terhadap pengguna sesuai dengan kebutuhan pengguna akan jasa-jasa yang diberikan.

2.2 Jasa Penelusuran Informasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pendidikan Tinggi merupakan kelanjutan pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk menyiapkan peserta didik untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kesenian. Untuk menyiapkan peserta didik yang memiliki kemampuan akademik dan atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kesenian, dibutuhkan suatu sarana yang mampu memenuhi kebutuhan akan berbagai literatur sebagai bahan bacaan guna mendukung setiap

kegiatan belajar mengajar bagi kalangan sivitas akademika. Sarana tersebut adalah perpustakaan.

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi dan merupakan unit yang menunjang perguruan tinggi yang bersangkutan dalam mencapai tujuannya. Perpustakaan merupakan sarana yang keberadaannya mutlak diperlukan sebagai penunjang yang sangat penting di suatu perguruan tinggi dalam melaksanakan Tri Darma sebagai fungsi perguruan tinggi yaitu; pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Hal ini tercermin dalam pasal 55 PP RI No. 30 Tahun 1990 yang menyatakan bahwa setiap Universitas atau Institusi harus memiliki perpustakaan. Perpustakaan memegang peranan penting untuk menunjang pendidikan perguruan tinggi, sering dikatakan bahwa jika ingin melihat mutu suatu perguruan tinggi lihatlah terlebih dahulu perpustakaan. Artinya adalah mutu suatu perguruan tinggi dipengaruhi oleh keadaan perpustakaan. Apabila perpustakaan baik maka secara otomatis perguruan tinggi tersebut bermutu baik.

Salah satu fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah menyediakan sumber informasi dan bahan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studi mahasiswanya. Kewajiban bagi pustakawan adalah perpustakaan harus menyediakan informasi dengan mengikuti perkembangan program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan perguruan tinggi induknya. Pustakawan dapat melakukan kegiatan menelusur, mengamati, serta menganalisis isi literatur-literatur ilmiah dan bahan pustaka lain yang bermanfaat bagi para peneliti; mahasiswa, dosen, atau peneliti lainnya.

Salah satu jenis jasa yang disediakan di perpustakaan perguruan tinggi adalah jasa rujukan. Jasa rujukan adalah suatu kegiatan perpustakaan yang sifatnya membantu pengguna perpustakaan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Hal ini ditegaskan oleh ALA (dalam Istiana, 2005), bahwa layanan referensi merupakan sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pengguna dalam memberikan informasi untuk kepentingan studi dan riset.

Jasa rujukan dapat berupa rekomendasi, rujukan, pengarahannya, dan jasa penelusuran kepada pengguna agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Menurut Trimo (1985) pelayanan rujukan adalah pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada pengguna yang sedang mencari atau membutuhkan informasi tertentu. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa inti dan titik sentral jasa rujukan adalah menjawab permintaan-permintaan informasi serta memberikan bimbingan kepada pengguna dalam memilih serta menelusuri informasi. Lebih lanjut dikatakan bahwa layanan rujukan yang paling utama mencakup menjawab pertanyaan, memberikan sumber informasi yang tepat kepada pengguna, merekomendasikan sumber informasi kepada pengguna sebagai bahan bacaan dalam kegiatan penelitian (Maggio, 2007).

Setiap manusia memerlukan informasi. Seorang akademis, ilmuwan, peneliti dan masyarakat umumnya memerlukan informasi. Namun informasi yang dibutuhkan oleh masing-masing individu berbeda tergantung kebutuhannya. Dalam kegiatan ilmiah, seorang peneliti maupun mahasiswa memerlukan sumber-

sumber informasi untuk keperluan kegiatan akademis atau kegiatan penelitian. Mahasiswa skripsi membutuhkan informasi literatur untuk memperkaya dan menunjang pembahasan terhadap masalah yang sedang atau akan ditelitinya. Untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan informasinya, mahasiswa biasanya mendatangi perpustakaan yang terdapat di fakultas masing-masing sebagai tempat dimana informasi yang dibutuhkan berada. Melalui perpustakaan fakultas diharapkan kebutuhan informasi dapat terpenuhi melalui kegiatan penelusuran informasi.

Penelusuran informasi menjadi penting karena inti dari sebuah jasa informasi dalam unit informasi atau perpustakaan adalah bagaimana memenuhi kebutuhan informasi yang diminta pengguna, bagaimana menemukan informasi yang diminta pengguna, dan bagaimana memberikan arahan kepada pengguna untuk menemukan informasi yang dikehendaki (ibid5). Proses penelusuran informasi menjadi penting untuk menghasilkan sebuah temuan atau informasi yang relevan, akurat dan tepat. Proses dan penggunaan alat yang tepat akan menghasilkan informasi yang tepat pula.

Menurut Lancaster (dalam Rifai, 2002), kegiatan penelusuran informasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu melakukan penelusuran langsung atau melakukan penelusuran dengan meminta bantuan kepada pustakawan. Mahasiswa dapat langsung mencari dan menemukan literatur yang dibutuhkan dengan melakukan penelusuran sendiri melalui sumber-sumber bibliografi yang ada di perpustakaan. Akan tetapi, kenyataannya tidak semua mahasiswa dapat mencari dan menemukan literatur tersebut karena berbagai alasan. Keterbatasan

pengetahuan dalam menelusur informasi yang dibutuhkan merupakan salah satu kendala dalam menemukan literatur yang diperlukan. Dengan demikian pengguna dalam hal ini mahasiswa membutuhkan seseorang yang diharapkan dapat membantu mengatasi keterbatasannya dalam melakukan penelusuran. Cara kedua ini sering disebut sebagai kegiatan jasa penelusuran informasi. Jasa penelusuran informasi disediakan oleh perpustakaan dalam rangka membantu pengguna yang kesulitan didalam mencari informasi atau literatur yang dibutuhkan. Jasa penelusuran informasi merupakan salah satu jasa rujukan yang diperuntukan bagi pengguna yang membutuhkan informasi yang lebih spesifik atau khusus. Jasa penelusuran informasi merupakan jasa aktif untuk menjawab pertanyaan atau permintaan informasi dari pengguna tentang suatu masalah atau subyek tertentu (ibid5) . Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi literatur yang dibutuhkan peneliti, ilmuwan, pengambil kebijaksanaan dan pengguna lainnya, dari dalam suatu kumpulan bahan pustaka atau dari suatu sistem penyimpanan informasi tertentu (ibid5).

Sejauh ini, tidak semua pengguna perpustakaan memanfaatkan jasa penelusuran informasi. Pengguna yang memanfaatkan jasa ini merupakan pengguna yang membutuhkan literatur yang jauh lebih besar jumlahnya dan khusus, yaitu biasanya mahasiswa yang sedang melakukan penelitian baik skripsi, tesis, maupun disertasi. Karena mahasiswa tersebut membutuhkan literatur yang sesuai dengan topik penelitian yang sedang dilakukannya.

Perpustakaan Universitas King Abdulaziz melakukan sebuah penelitian yang dilakukan oleh Marghalani dan Hafez (1993) mengenai pemanfaatan jasa

penelusuran informasi. Responden diambil dari beberapa fakultas yang terdapat di Universitas tersebut dan penelitian dilakukan dari tahun 1989-1990. Responden terdiri dari *professor*, *associate professor*, dan *assistant professor*. Hasilnya adalah dari 51 responden 26 orang menjawab memanfaatkan jasa tersebut sedangkan 25 orang menjawab tidak memanfaatkan jasa tersebut. Tujuan pengguna memanfaatkan jasa tersebut adalah 25% responden menjawab membantu mahasiswa dalam menunjang penelitian, 45% responden menjawab untuk menunjang penelitiannya sendiri, sedangkan 30% menjawab dalam rangka menunjang penelitian rekan kerja. Pengguna mengetahui adanya jasa layanan penelusuran informasi dari 54% menjawab rekan kerja, 23% menjawab *library publication* seperti brosur, pamflet, dan pengumuman-pengumuman yang ditempel pada papan pengumuman di perpustakaan, selebihnya menjawab dari pustakawan fakultas dan pada saat di meja rujukan.

Dari penelitian di atas, terlihat bahwa pemanfaatan jasa tersebut telah banyak dimanfaatkan, hal ini terbukti dari setengah jumlah responden memanfaatkan jasa tersebut. Faktor yang biasanya menyebabkan kurangnya pemanfaatan jasa tersebut adalah ketidaktahuan pengguna akan adanya jasa tersebut di perpustakaan terkait dengan masalah promosi perpustakaan.

Pengguna memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena percaya bahwa jasa tersebut dapat mempermudah didalam menemukan literatur yang mereka butuhkan. Hasil dari pencarian yang dibantu oleh pustakawan lebih besar dan tingkat kesesuaiannya lebih tinggi dibandingkan dengan melakukan pencarian sendiri. Hal ini terbukti dengan hasil dari penelitian yang dilakukan di Universitas

McMaster menemukan bahwa tingkat perolehan dan ketepatan dalam pencarian literatur yang dilakukan oleh pustakawan rujukan lebih besar dibandingkan dengan tingkat perolehan dan ketepatan dalam pencarian literatur yang dilakukan oleh pengguna sendiri (McKibbon et.al., 1990). Kwon dan Gregory (2007) melakukan penelitian kepuasan pengguna terhadap bantuan pencarian literatur yang dilakukan oleh pustakawan.

Kepuasan pengguna diwakili oleh empat *item* pertanyaan yaitu; kepuasan dengan jawaban yang diberikan, kualitas pustakawan, keinginan untuk kembali menggunakan jasa tersebut, dan pengalaman yang berkesan pada layanan tersebut. Kepuasan dengan jawaban yang diberikan oleh pustakawan hasilnya adalah dari 417 responden, 65,2 persen menjawab puas, 21,1 persen menjawab ragu-ragu, dan 12,6 persen menjawab tidak puas. Kualitas pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang diberikan hasilnya adalah dari 416 responden, 68,2 persen menjawab *excellent*, 19,5 persen responden menjawab *good*, dan 11,3 persen responden menjawab *poor*. Keinginan untuk kembali menggunakan jasa tersebut hasilnya adalah dari 417 responden, 77,2 persen responden menjawab senang dan akan menggunakan jasa itu kembali, 19,0 persen responden menjawab mungkin akan menggunakan jasa itu lagi, dan 3,8 persen responden menjawab tidak akan menggunakan jasa itu kembali. Pengalaman yang berkesan pada layanan tersebut hasilnya adalah 62,9 persen responden menjawab positif, 28,4 persen responden menjawab negatif, dan 10 persen responden menjawab campuran kedua-duanya dan netral.

Proses penelusuran memerlukan sarana penelusuran yang memadai. Koleksi perpustakaan yang berupa publikasi primer (seperti majalah, jurnal, dan buku) dan publikasi sekunder (seperti indeks, abstrak, dan bibliografi) sangatlah diperlukan untuk memperlancar proses penelusuran (Winarko et.al., 1994).

Pustakawan dapat melakukan penelusuran informasi dengan delapan teknik yaitu (Surachman, 2007):

1. Penelusuran Informasi melalui Katalog
2. Penelusuran Informasi melalui Bibliografi
3. Penelusuran Informasi melalui Indeks
4. Penelusuran Informasi melalui Abstrak
5. Penelusuran Informasi melalui Kamus & Ensiklopedi
6. Penelusuran Informasi melalui Jaringan Informasi Perpustakaan
7. Penelusuran Informasi melalui Komputer dan Internet
8. Penelusuran informasi melalui media lain

Pemilihan teknik penelusuran informasi oleh pustakawan biasanya disesuaikan dengan permintaan pengguna. Misalkan pengguna menginginkan hasil dari literatur yang diperoleh berupa artikel dari *journal online* maka pustakawan dapat memilih melakukan penelusuran informasi melalui *internet*.

Semakin bertambahnya tingkat kebutuhan informasi pengguna dan kebutuhan akan bantuan pustakawan dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan tersebut maka hal ini menuntut pustakawan rujukan memiliki kualifikasi tertentu. *Library Information Science Association* (Adkins and Sandra, 2006) mengatakan bahwa:

“effective reference services is the ability to select, evaluate, and use information resources”

Sehingga seorang pustakawan rujukan harus memiliki kemampuan untuk menyeleksi, mengevaluasi, dan menggunakan sumber-sumber informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan memberikan informasi yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ringkasan kompetensi pustakawan rujukan yang dibuat oleh *Reference and User Services Association* (RUSA, 2003) menunjukkan bahwa pustakawan harus memiliki kemampuan untuk: memilih sumber informasi yang tepat diantara banyak sumber informasi yang tersedia, mengorganisasi dan menyediakan sumber-sumber informasi yang dapat diakses secara optimal oleh pengguna, dan mengetahui bagaimana cara menggunakan sumber-sumber informasi tersebut dalam bentuk tercetak maupun elektronik. Kompetensi-kompetensi tersebut mewakili keahlian dan kemampuan praktis pustakawan rujukan.

2.3 Peran Pustakawan (*Intermediary*) dalam Penelusuran Informasi

Disadari atau tidak pustakawan memiliki peran dan kedudukan yang sangat penting dalam memberikan jasa di meja rujukan. Pada jasa rujukan, pustakawan berperan sebagai mediator atau perantara antara penanya dan koleksi perpustakaan pada umumnya, pengetahuan dan informasi pada khususnya. Oleh karena itu seorang pustakawan rujukan dituntut untuk mengetahui koleksi yang dimiliki perpustakaan dan mengetahui ilmu pengetahuan dan informasi yang berkembang saat ini.

Fungsi utama dari pustakawan rujukan adalah menemukan atau membantu menemukan informasi yang dicari oleh pengguna. Pustakawan rujukan

diharapkan dapat membantu pengguna dalam pencarian informasi dalam rangka memenuhi kebutuhan si pengguna yang membutuhkan jasa rujukan dengan memanfaatkan sumber-sumber yang dimiliki oleh perpustakaan. Jika sumber yang dimiliki tidak dapat menemukan apa yang dicari atau dibutuhkan oleh pengguna maka pustakawan dapat mencarinya pada sumber lain misalnya *internet*. Keterlibatan pustakawan menjamin lancarnya arus informasi ke pengguna yang membutuhkan. Sehingga kebutuhan informasi dapat terpenuhi.

Dalam jasa penelusuran informasi, seorang pustakawan *intermediary* harus memilih dan menentukan strategi penelusuran yang akan digunakan secara tepat dan sesuai dengan permintaan pengguna. Oleh karena itu seorang pustakawan harus terlebih dahulu melakukan *interview* dengan pengguna sebelum melakukan kegiatan penelusuran. Disini pustakawan *intermediary* dituntut untuk dapat berkomunikasi yang baik kepada pengguna.

Hal ini ditegaskan oleh Lederman (1981) bahwa pustakawan rujukan harus dapat berkomunikasi agar dapat menyampaikan informasi dengan jelas kepada pengguna.

"The reference librarian, therefore, not only must be expert in library collections and services but also must know enough about communications".

Dengan demikian, seorang pustakawan rujukan dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik. Hal ini diperlukan agar tidak terjadi salah persepsi diantara pustakawan dan penanya dalam memberikan informasi. Sehingga dapat disimpulkan fungsi dari pustakawan rujukan tidak hanya bagaimana menemukan

informasi tetapi juga bagaimana caranya menyampaikan informasi secara tepat kepada pengguna.

Faktor yang paling penting dalam efektifitas jasa rujukan berupa penelusuran literatur adalah pada proses *interview* atau wawancara. Karena kualitas wawancara atau *interview* akan mempengaruhi tingkat kesesuaian informasi yang ditemukan oleh pustakawan. Penelitian yang dilakukan oleh Gers and Seward (dalam Kwon and Gregory, 2007) mengemukakan bahwa kemampuan berkomunikasi verbal maupun nonverbal pustakawan rujukan selama proses wawancara paling mendasar menentukan kesuksesan layanan rujukan.

Mengingat pentingnya kegiatan *interview* dalam proses jasa penelusuran informasi, maka pustakawan *intermediary* harus mempunyai keterampilan *pre-search interview* yang mencakup (Chowdhury dalam Rifai, 2002);

1. Keterampilan berkomunikasi personal
2. Memiliki kemampuan konseptual
3. Memiliki kemampuan analisis
4. Memiliki kemampuan tentang organisasi file
5. Memahami kebijakan pengindeksan dan kosakata terkendali, dan
6. Pengetahuan tentang subyek

Berkembangnya ilmu pengetahuan pada zaman globalisasi seperti ini menuntut pustakawan rujukan untuk menguasai pengetahuan sebanyak mungkin.

Hal ini ditegaskan oleh Katz (2002):

“The reference librarian should be able to wander freely in the forest of specialization but he equally agile in looking about for other areas”.

Pengertian spesialisasi pustakawan rujukan disini adalah dalam bidang penanganan informasi yakni, mencari, menyimpan, menemukan, dan

menyampaikannya kepada pengguna yang membutuhkannya. Pustakawan menurut Katz (2002) harus mampu mengembangkan potensi dirinya seperti:

1. Kemampuan mengolah data dan informasi untuk digunakan oleh pengguna
2. Kesiapan (*awareness*) akan totalitas sumber informasi dan kemungkinan pengembangan penelusuran informasi dalam segala situasi
3. Kesiapan dan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi, dari cetak ke suara dan gambar ke komputer
4. Kepekaan untuk memakai, menggunakan, pengguna informasi, dan tradisi layanan, yang menuntut pengembangan pengetahuan yang dimiliki.

Strategi yang dipilih oleh pustakawan jasa penelusuran informasi sangat mempengaruhi hasil penelusuran, baik perolehan maupun ketepatan. Langkah-langkah yang harus dilakukan oleh pustakawan dalam melakukan proses penelusuran informasi sebagai berikut (Surachman, 2007);

1. Menerima permintaan penelusur dari pengguna
2. Mencatat data surat permintaan informasi dari pengguna, antara lain;
 - a. Tanggal permintaan
 - b. Nama dan alamat pengguna
 - c. Topik atau masalah yang diminta se jelas mungkin
 - d. Untuk keperluan apa bahan pustaka atau informasi tersebut diminta
 - e. Identitas pengguna antara lain pekerjaan (peneliti, penyuluh, dosen, mahasiswa, pustakwan, umum,dll)
 - f. Bentuk informasi yang diinginkan
3. Analisis subyek permintaan penelusuran
4. Cara menelusur literatur
5. Mengirim hasil penelusuran

Langkah-langkah ini dilakukan dalam rangka membantu menemukan informasi berupa literatur yang dibutuhkan oleh pengguna agar hasil yang didapat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2.4 Komunikasi Pengguna dan Pustakawan Penelusuran Informasi

Dalam proses melakukan layanan rujukan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu masalah, kebutuhan informasi, pertanyaan awal, negosiasi pertanyaan, strategi penelusuran, jawaban, tanggapan (Grogan, 1991). Dari tahap masalah sampai negosiasi pertanyaan dilakukan melalui komunikasi antara pustakawan jasa rujukan dengan pengguna perpustakaan.

Komunikasi dipergunakan oleh pengguna jasa penelusuran informasi dan pustakawan menentukan cepat lambatnya informasi yang diperoleh. Semakin cepat komunikasi antara pengguna dengan pustakawan, semakin cepat jasa penelusuran informasi dapat diperoleh dan semakin cepat pula pemenuhan kebutuhan informasi kepada pengguna.

Agar pustakawan dapat melakukan jasa rujukan yang berhasil, artinya dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan diperlukan komunikasi sebagai berikut:

1. Kemampuan untuk mudah didekati

Agar menghasilkan transaksi jasa rujukan yang berhasil, pengguna perpustakaan harus dapat mengidentifikasi bahwa seorang pustakawan rujukan dapat memberikan bantuan kepada pengguna sehingga pengguna merasa nyaman untuk meminta pertolongan dari pustakawan. Oleh karena itu pustakawan rujukan perlu melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Menunjukkan keterikatan dengan pengguna perpustakaan

Hal ini dapat ditunjukkan dengan sikap seperti tidak sedang membaca, menyusun katalog atau buku dalam jajaran di rak, mengobrol dengan rekan atau aktivitas lain yang tidak menunjukkan penyambutan kepada pengguna perpustakaan

- b. Memandang langsung kepada pengguna perpustakaan
- c. Mulai mengenal pengguna melalui sambutan yang ramah untuk memulai percakapan dengan berdiri, datang mendekat atau bergerak menuju ke pengguna
- d. Mengingat sebanyak mungkin hal yang berkaitan dengan seorang pengguna perpustakaan

2. Kemampuan untuk memberikan perhatian

Pustakawan yang berhasil harus dapat menunjukkan tingkat perhatian yang tinggi dalam melakukan transaksi rujukan (*reference transaction*) meskipun tidak semua pertanyaan mengandung tantangan intelektual. Pustakawan haruslah memberikan perhatian terhadap semua kebutuhan pengguna perpustakaan dan harus tetap memberikan bantuan yang efektif. Pustakawan yang menunjukkan minat yang tinggi dalam menjawab pertanyaan para pengguna perpustakaan akan lebih memuaskan pengguna perpustakaan.

Untuk menunjukkan minat kepada pengguna perpustakaan, pustakawan rujukan perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Berhadapan dengan pengguna perpustakaan ketika berbicara

2. Pelihara/arahkan kembali pandangan mata kepada pengguna perpustakaan selama tanya jawab berlangsung
3. Menetapkan jarak fisik yang nyaman dengan pengguna perpustakaan berdasarkan respon verbal dan non verbal
4. Beri tanda mengerti kepada pengguna melalui konfirmasi verbal dan non verbal seperti menganggukkan kepala atau komentar singkat terhadap pertanyaan

3. Kemampuan untuk mendengar

Wawancara merupakan jantung dari masalah dan tahap yang krusial dalam suksesnya proses jasa rujukan. Pustakawan rujukan harus efektif dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi dan harus dilakukan dengan cara yang mudah ditangkap untuk interaksi yang positif.

Dalam komunikasi lisan, terdapat dua pihak yang berinteraksi, yaitu pihak pengirim dan penerima pesan. Komunikasi tersebut akan menjadi efektif apabila pihak yang menerima pesan memahami isi pesan. Pemahaman ini bisa terjadi apabila penerima pesan mau mendengar. Mendengarkan dengan baik merupakan dasar dari semua komunikasi oral antara manusia. Hal ini disebabkan karena komunikasi bukan hanya merupakan proses satu arah dari pembicara yang mengirimkan pesan kepada penerima pasif, melainkan transaksi dua arah yang baik pendengar maupun pembicara semua berperan aktif. Seorang pendengar yang baik selalu terikat dalam seleksi, interpretasi ingatan, pengungkapan perkiraan,

memeriksa kesimpulan, dan melontarkan kembali kepada pembicara (Ross and Dewdney, 1998).

2.5 Kualifikasi Pustakawan Rujukan

Tugas utama pustakawan rujukan membantu pengguna menemukan informasi. Agar pustakawan mampu memberi jasa yang memuaskan, untuk itu mereka membutuhkan pengetahuan serta keterampilan khusus. Oleh sebab itu seorang pustakawan rujukan harus memiliki kualifikasi tertentu supaya dapat bertugas dengan baik. kualifikasi yang dibutuhkan bagi seorang pustakawan rujukan antara lain diuraikan seperti berikut menurut Isdijanto (2007):

1. Mempunyai latar belakang pendidikan tertentu

Kualifikasi pertama seorang pustakawan rujukan adalah berpendidikan perpustakaan. Pustakawan rujukan dituntut pula memiliki spesialisasi pengetahuan bidang studi tertentu yang sesuai dengan kekhususan perpustakaan tempat pustakawan tersebut bekerja. Kecuali pustakawan yang telah berpengalaman sekian tahun dalam bidang penelusuran informasi. Karena latar belakang pendidikan berpengaruh terhadap proses penelusuran. Sebab dalam perkembangannya makna dari pelayanan rujukan telah bergeser dari hanya sekedar menunjukkan buku sumber rujukan saja tetapi mampu membantu menemukan informasi bagi pengguna.

2. Mempunyai pengetahuan luas

Dengan bekal pengetahuan yang luas diharapkan pustakawan mampu menyesuaikan diri pada lingkungan dan tidak ketinggalan jaman. hal ini amat diperlukan oleh perpustakaan untuk menjawab dan memberi informasi atas pertanyaan dan permintaan pengguna.

3. Memahami tugas-tugas yang harus dilaksanakan seorang pustakawan rujukan

Pustakawan rujukan harus paham betul bagaimana membimbing pengguna memanfaatkan perpustakaan dan fasilitasnya. Mengetahui metode bagaimana mengarahkan pengguna agar menemukan informasi yang dibutuhkan. Selain itu pustakawan juga harus paham akan tugas berupa bantuan penunjukkan berbagai sumber dan media informasi.

4. Mempunyai pengetahuan tentang buku rujukan dan memahami karakteristiknya

5. Mampu berkomunikasi dengan baik

Pada saat melayani pengguna pustakawan rujukan dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, sebab pelayanan rujukan ini pada umumnya lebih banyak aktivitas rujukan. Berhubungan dengan pengguna berarti melakukan pekerjaan yang selalu berhubungan dengan manusia, yang kadang-kadang akan terjadi permasalahan di luar kehendak pustakawan. Hal ini dapat terjadi karena adanya salah pengertian antara pengguna dan pustakawan. Untuk menghindari hal itu pustakawan harus meningkatkan kemampuannya dalam berkomunikasi.

6. Selalu mengikuti perkembangan dan perubahan di lingkungan disekitarnya

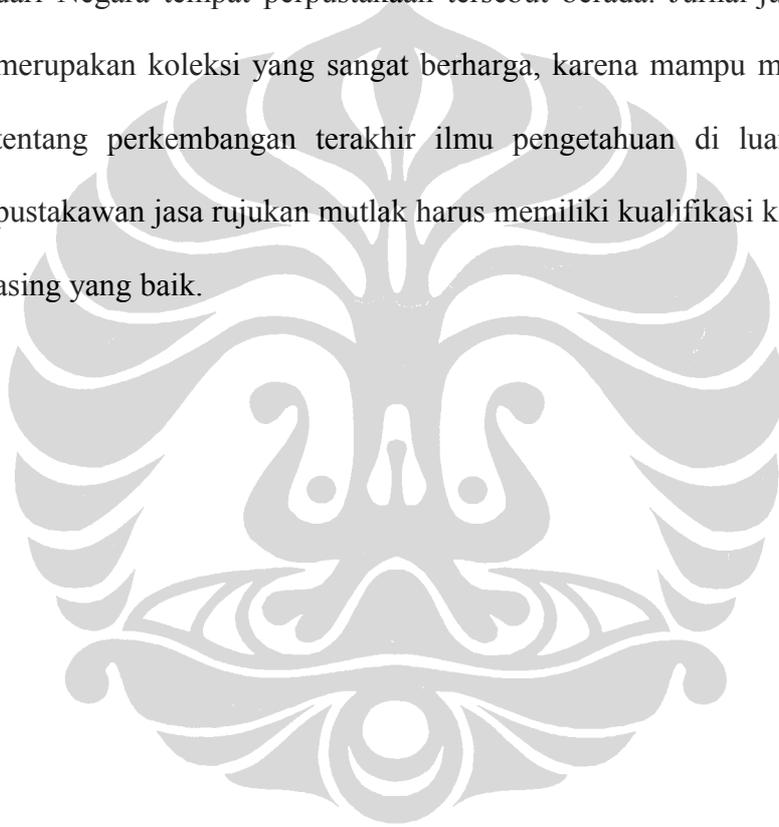
Pustakawan rujukan sebagai salah satu unsur perpustakaan diharapkan juga selalu tumbuh untuk dapat menyesuaikan dirinya dengan perkembangan dan perubahan yang terjadi disekitarnya, terutama atas perkembangan informasi seperti saat ini. Pustakawan rujukan dalam tugasnya memfokuskan pada pemberian jawaban atas pertanyaan referensi atau pencarian informasi. Oleh karena itu dengan perkembangan dan pertumbuhan informasi yang sangat pesat sekarang ini akan sangat berpengaruh pada kebutuhan informasi pengguna perpustakaan. Kondisi ini mengakibatkan tanggung jawab yang besar bagi pustakawan rujukan, Untuk itu mereka harus selalu menambah wawasan dan pengetahuannya agar mampu menyesuaikan diri terhadap perkembangan sekitarnya.

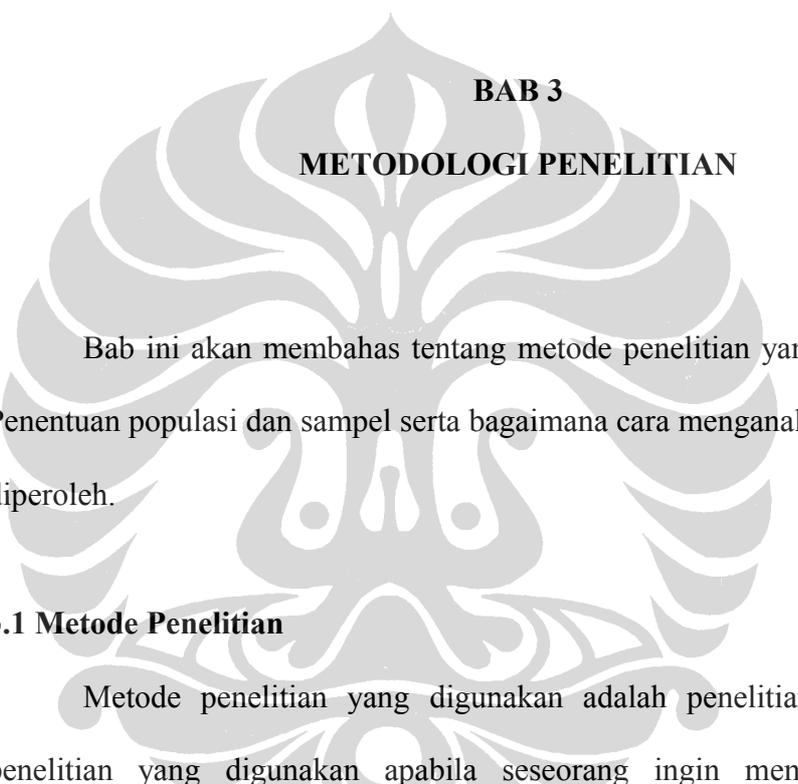
7. Bersifat terbuka dan mampu melakukan kerjasama dengan pihak luar perpustakaan.

Pada umumnya kerjasama perpustakaan didorong oleh suatu keadaan di perpustakaan, yaitu suatu kondisi dimana setiap perpustakaan tidak akan dapat berdiri sendiri, artinya tidak ada satupun perpustakaan yang memiliki koleksi sangat lengkap sehingga semua penggunanya mampu dipenuhi kebutuhannya oleh perpustakaan bersangkutan. Oleh karena itu spesifikasi seorang pustakawan rujukan adalah kemampuannya membuka

diri untuk melakukan kerjasama dengan pihak luar atau perpustakaan lain, demi keberhasilan dalam tugasnya memberi bantuan kepada pengguna.

Kemampuan berbahasa Inggris yang baik juga menjadi salah satu syarat yang paling penting kemampuan yang harus dimiliki oleh pustakawan rujukan (Winarko et.al., 2005). Karena tidak semua koleksi suatu perpustakaan berasal dari Negara tempat perpustakaan tersebut berada. Jurnal-jurnal berbahasa asing merupakan koleksi yang sangat berharga, karena mampu memberikan gambaran tentang perkembangan terakhir ilmu pengetahuan di luar negeri. Untuk itu, pustakawan jasa rujukan mutlak harus memiliki kualifikasi kemampuan berbahasa asing yang baik.





BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas tentang metode penelitian yang akan digunakan. Penentuan populasi dan sampel serta bagaimana cara menganalisis data yang telah diperoleh.

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang digunakan apabila seseorang ingin membuktikan sesuatu, penelitian yang menunjukkan jika suatu variabel mempunyai hubungan dengan variabel lain dan membuktikan suatu teori. Karena itu peneliti harus merencanakan dengan terperinci dan pasti proses dan alat pengukuran data dan juga sampel yang akan diteliti berdasarkan kerangka teoritis dan operasional konsep.

Dengan metode pendekatan deskriptif survei. Metode deskriptif digunakan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau

bidang tertentu, dalam hal ini secara aktual dan cepat (Hasan dalam Arikunto, 2002). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran tentang pemanfaatan jasa penelusuran informasi bagi mahasiswa skripsi. Subyek penelitian adalah mahasiswa pada tahap penulisan tugas akhir atau skripsi. Sedangkan objek penelitian ini adalah pemanfaatan jasa penelusuran informasi di perpustakaan FEUI.

Lebih lanjut dikatakan bahwa penelitian survei adalah penelitian yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual (Hasan dalam Arikunto, 2002).

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2006). Sejalan dengan batasan di atas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para mahasiswa yang berada pada tingkat akhir atau pada tahap sedang menulis skripsi di Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia yaitu berjumlah 285 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2006). Tujuan ditetapkannya sampel adalah untuk mempermudah proses penelitian. Sampel dapat diambil antara 10-25% atau lebih tergantung dari kemampuan meliputi waktu, tenaga dan dana, sempit luasnya wilayah pengamatan, dan besar kecilnya risiko yang ditanggung oleh peneliti (Arikunto, 2002). Peneliti mengambil sampel sebanyak 59 responden yaitu sekitar

20% dari jumlah populasi. Dari 59 kuesioner yang disebar, sampai batas waktu yang telah ditentukan hanya 45 kuesioner yang kembali yaitu sekitar 76%. 45 responden yaitu sekitar 15% dari jumlah populasi. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode *sampling* dengan cara pengambilan sampel dengan teknik *random sampling* (penarikan sampel secara acak).

3.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data berupa fakta mengenai masalah yang dikaji, dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden.

Kuesioner akan disebar kepada mahasiswa skripsi di FEUI sebagai sampel penelitian. Kuesioner dikirim melalui *email* pribadi responden. Seluruh kuesioner yang berhasil dikumpulkan akan diolah dan dikelompokkan menurut jurusan dan angkatan. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 17 April sampai tanggal 17 Mei 2008.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara verbal kepada pustakawan jasa rujukan sehubungan dengan kegiatan pada jasa penelusuran informasi di perpustakaan FEUI. Wawancara yang dilakukan bersifat informal dan tidak terstruktur, artinya wawancara dilakukan untuk melengkapi data yang dibutuhkan tidak menggunakan daftar yang telah disusun terlebih dahulu. Wawancara diperlukan untuk menggali data tambahan yang dapat menunjang penelitian. Wawancara dilakukan pada bulan 14 April 2008.

3.4 Teknik Analisa Data

Jenis data yang diperoleh berasal dari dua sumber, yakni dari hasil wawancara pada pustakawan rujukan tentang jasa penelusuran informasi di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia sebagai data sekunder dan data yang diperoleh dari jawaban kuesioner sebagai data primer.

Data yang berasal dari wawancara peneliti kepada pustakawan jasa rujukan di perpustakaan FEUI mengenai jasa penelusuran informasi yang disediakan disana. Meliputi siapa yang menggunakan, tujuan menggunakan, dan bagaimana proses didalam memanfaatkan jasa tersebut.

Data yang berasal dari penyebaran kuesioner, teknik pengolahan data yang digunakan adalah perhitungan persentase dengan menggunakan alat berupa SPSS.

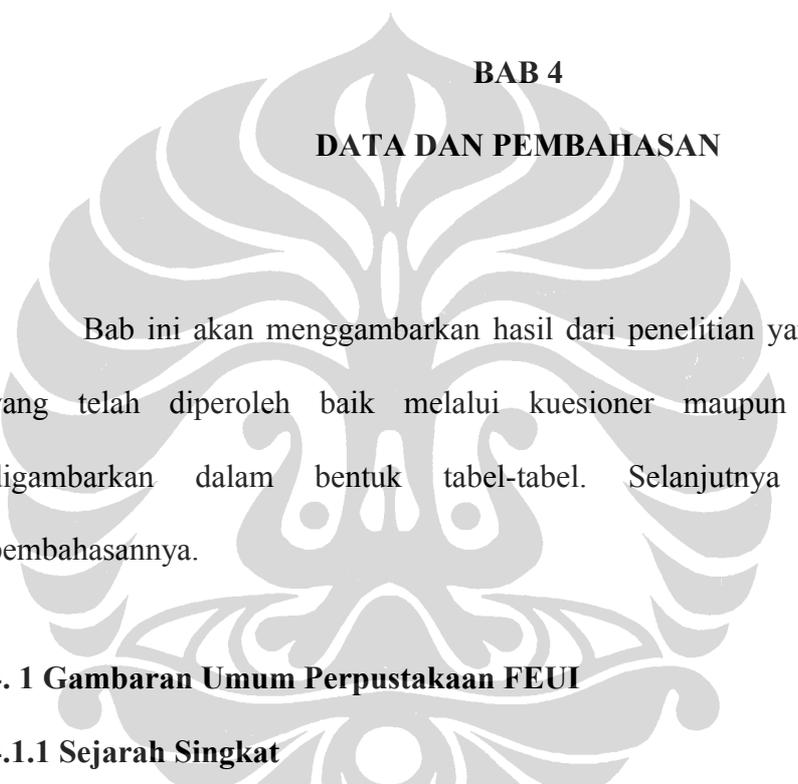
Perhitungan persentase

$$\text{Rumus} = P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

p = persentase

f = frekuensi

n = sampel yang diolah



BAB 4

DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menggambarkan hasil dari penelitian yang dilakukan. Data yang telah diperoleh baik melalui kuesioner maupun wawancara akan digambarkan dalam bentuk tabel-tabel. Selanjutnya akan dilakukan pembahasannya.

4.1 Gambaran Umum Perpustakaan FEUI

4.1.1 Sejarah Singkat

Perpustakaan FEUI didirikan pada tahun 1951 yang berlokasi di Salemba. Sebagai unsur penunjang yang sangat penting dalam kegiatan belajar, mengajar, dan penelitian, perpustakaan telah berkembang sedemikian rupa sehingga hampir di setiap departemen, program studi serta lembaga di FEUI memilikinya.

Perpustakaan FEUI menempati gedung tersendiri. Gedung tersebut berlokasi di kampus FEUI Depok dan resmi digunakan mulai 18 September 1993 seiring dengan kepindahan kampus dari Salemba ke Depok.

Koleksi yang dihimpun meliputi buku teks wajib, perkuliahan, buku penunjang, jurnal dan majalah, surat kabar, karya akhir mahasiswa berupa skripsi, tesis, disertasi, laporan magang dan studi mandiri, CD-ROM, serta sumber-sumber digital yang terdapat pada beberapa *online database* yang dilanggan.

Visi dan Misi Perpustakaan FEUI adalah untuk menunjang Visi dan Misi FEUI sendiri yaitu:

Visi

Terwujudnya *knowledge society* FEUI yang berwawasan internasional, peka terhadap kebutuhan bangsa dan mengedepankan prinsip *good governance*.

Misi

1. Menghasilkan lulusan dalam bidang Ekonomi dan Bisnis yang berkualitas tinggi di ASEAN.
2. Mencapai kualitas pengajaran di bidang studi Ekonomi dan Bisnis di Indonesia yang unggul di negara-negara ASEAN.
3. Menciptakan budaya akademis yang kuat di dalam bidang Ekonomi dan Bisnis dikalangan pengajar dan peneliti.
4. Mendorong kegiatan penelitian dan pengabdian masyarakat yang dapat mensejahterakan rakyat Indonesia.

4.1.2 Koleksi Perpustakaan

Koleksi perpustakaan FEUI terdiri dari pembelian dan hadiah. Koleksi perpustakaan FEUI saat ini berjumlah 64.426 judul dan 72.273 eksemplar, yang terdiri dari:

No.	Koleksi	Judul	eksemplar
-----	---------	-------	-----------

1.	Majalah	1.863	1.863
2.	Buku		
	a. Buku Wajib	1.769	10.206
	b. Buku Umum	25.194	38.259
	c. ADB	611	738
	d. Program Internasional	51	291
3.	Skripsi	4.826	4.834
4.	Tesis	5.059	5.062
5.	Disertasi	208	212
6.	Studi Mandiri	197	197
7.	Indeks Majalah	8.278	8.278
8.	Indeks Koran	16.370	16.370
Total		64.426	72.273

4.1.3 Pengguna Perpustakaan

Pengguna perpustakaan adalah mahasiswa FEUI, dosen, karyawan, dan pengguna di luar lingkungan FEUI. Cara menjadi anggota adalah dengan memperlihatkan kartu mahasiswa dan atau slip pembayaran SPP/KRS serta menyerahkan pas foto ukuran 2 X 3 sebanyak 4(empat) lembar.

4.1.4 Staf Perpustakaan

Perpustakaan FEUI dikelola oleh 26 orang yang terdiri dari 1 Kepala Perpustakaan berlatar belakang S2 Ilmu Perpustakaan, 4 orang Kepala Urusan dalam perpustakaan yang terdiri dari tiga orang berlatar belakang pendidikan S1 dan satu orang berlatar belakang pendidikan SMA, dan 21 orang petugas untuk pelaksanaan dan pelayanan perpustakaan FEUI yang terdiri dari empat orang berlatar belakang pendidikan S1, delapan orang berlatar belakang pendidikan

SMA, dua orang berlatar belakang pendidikan SMP, satu orang berlatar belakang pendidikan STM, dan satu orang lagi berlatar belakang pendidikan SD sebagai pesuruh.

4.1.5 Gedung Perpustakaan

Gedung perpustakaan FEUI terletak di bagian depan FEUI setelah melewati taman air mancur. Letak gedung tersebut cukup strategis karena mudah dijangkau dari beberapa Departemen yang ada di FEUI. Perpustakaan FEUI menempati gedung tersendiri berbentuk atrium seluas kurang lebih 4.700 m² yang terdiri dari 5 lantai yaitu;

- Lantai I : ruang pengadaan, gudang, serta ruang baca dan internet.
- Lantai II : ruang buku wajib, ruang majalah/jurnal dan surat kabar, ruang administrasi dan keanggotaan, ruang pengolahan, ruang CD/CD-ROM, ruang PDEB (Pusat Data Ekonomi dan Bisnis), ruang rapat, ruang kepala perpustakaan.
- Lantai III : ruang buku penunjang, ruang referensi, ruang koleksi khusus Lembaga Demografi (Perpustakaan Lembaga Demografi).
- Lantai IV : ruang skripsi/tesis/disertasi dan laporan magang, ruang baca, ruang diskusi, loker mahasiswa.
- Lantai V : ruang English Self-Access Center (ESAC).

4.2 Jasa Perpustakaan

4.2.1 Sistem Jasa Perpustakaan

Sistem jasa yang dianut oleh perpustakaan FEUI adalah:

- a. Sistem jasa terbuka (*open access*) untuk buku penunjang. Artinya pengguna perpustakaan dapat mencari dan mengambil buku atau koleksi yang diinginkannya. Untuk koleksi ini dilengkapi dengan alat pengaman (*detector*).
- b. Sistem jasa tertutup (*closed access*) untuk koleksi buku wajib, majalah/jurnal dan surat kabar, CD/CD-ROM, skripsi/tesis/disertasi dan laporan magang. Artinya pengguna tidak dapat langsung mengambil koleksi yang diinginkan melainkan harus melalui petugas. Petugas akan mencarikan koleksi yang diinginkan setelah pengguna memberikan nomor panggil, nomor majalah/jurnal dan koran, nomor skripsi/tesis/disertasi dan laporan magang. Sebelumnya pengguna harus menelusur dulu di katalog *online* yang tersedia di semua lantai yang ada di perpustakaan atau dapat diakses melalui <http://www.lib.ui.ac.id/katalog>.

4.2.2 Jam Buka Perpustakaan

Senin – Kamis	: 07.30-20.00
Jumat	: 07.30-20.00 13.00-20.00
Sabtu	: 07.30-13.00

Ruang baca perpustakaan dapat digunakan oleh semua pengguna perpustakaan mulai pukul 07.30-20.00 setiap hari mulai Senin-Jumat, kecuali hari Sabtu hanya sampai pukul 13.00.

4.2.3 Jenis Jasa Perpustakaan

1. Jasa Baca

Jasa baca adalah Jasa yang diberikan perpustakaan kepada pengguna. Pengguna dapat memanfaatkan bahan pustaka di ruang baca yang disediakan mulai pukul 07.30-20.00 setiap hari mulai Senin-Jumat, kecuali hari Sabtu hanya samapai pukul 13.00.

2. Jasa Sirkulasi

koleksi hanya dapat dipinjam oleh pengguna yang sudah menjadi anggota perpustakaan. Koleksi yang dapat dipinjam untuk dibawa pulang adalah buku wajib dan penunjang. CD/CD-ROM, skripsi/tesis/disertasi dan laporan magang, majalah/jurnal dan surat kabar hanya dapat dibaca ditempat. Koleksi buku wajib dan buku penunjang peminjaman masing-masing maksimum 2 bah. Buku wajib dapat dipinjam selama 1 hari sedangkan koleksi buku penunjang selama 1 minggu. Keduanya dapat diperpanjang selama tidak ada anggota perpustakaan lain yang memesan.

3. Jasa Rujukan dan Penelusuran Informasi

Perpustakaan FEUI memberikan jasa rujukan dan penelusuran informasi jika ada pengguna yang membutuhkan (terutama bagi mahasiswa program pascasarjana dan ekstensi). Caranya adalah dengan mengajukan judul/buku/artikel/topik atau kata kunci (*keyword*) kepada pustakawan yang bertugas baik secara langsung maupun melalui email ke perpusfe@ui.edu. Petugas akan memberikan hasil penelusuran baik berupa bahan tercetak (buku) maupun elektronik. Biaya penelusuran akan

ditentukan kemudian berdasarkan hasil yang diperoleh. (Misalnya: biaya fotokopi, cetak, dll).

4. Jasa CD/CD-ROM

Perpustakaan menyediakan jasa CD/CD-ROM bagi pengguna perpustakaan. Jasa CD/CD-ROM *database Proquest*, penelusuran hanya bisa dilakukan di tempat, baik sendiri maupun dengan bantuan petugas perpustakaan.

5. Jasa Internet

Perpustakaan menyediakan beberapa unit komputer yang terhubung dengan jaringan UI terpadu (JUITA) untuk mengakses *internet* dengan gratis.

6. Jasa Skripsi/Tesis/Disertasi

Jasa ini terletak di lantai 4 dan bersifat *closed access*, tidak dapat dipinjamkan untuk dibawa pulang sekaligus tidak dapat difotokopi. Pengguna hanya diperbolehkan untuk membaca di tempat.

7. Jasa Jurnal/Majalah/Surat Kabar

Jasa ini tersedia di lantai 2 dan 3. Jasa di lantai 2 bersifat *closed access* sedangkan Jasa di lantai 3 bersifat *open access*. Hal ini dikarenakan dilantai 2 terdiri dari majalah ilmiah sedangkan di lantai 3 terdiri dari majalah populer.

8. Jasa Sumber-Sumber Informasi *Digital*

Perpustakaan telah melanggan berbagai macam jurnal elektronik dan *database online* yang dapat diakses bersama dengan cara membuka *website* FEUI atau *website* perpustakaan UI.

9. Jasa Ruang Diskusi

Perpustakaan memiliki 5 ruang diskusi di lantai 1 yang masing-masing dapat menampung 4-6 orang. Untuk menggunakannya dapat menghubungi staf bagian administrasi dan keanggotaan. Lama peminjaman setiap ruangan maksimal selama 2 jam dan dapat diperpanjang jika tidak ada pengguna lain yang memesan.

10. Jasa Pinjam Antar Perpustakaan (PAP)

Jasa ini dikenal dengan nama *interlibrary loan*. Melalui OPAC LONTAR, pengguna dapat menelusur informasi ke semua perpustakaan yang ada dilingkungan FEUI maupun UI. Jika ada buku yang diinginkan namun ada di perpustakaan lain, petugas dapat membantu meminjamkannya dengan menggunakan layanan ini. Jasa ini sementara ditujukan bagi staf pengajar, mahasiswa S1 yang sedang menyusun tugas akhir dan mahasiswa pascasarjana.

4.3 Hasil Wawancara

4.3.1 Gambaran Tentang Jasa Penelusuran Informasi FEUI

Pada tahun 1998, mulai banyak permintaan penelusuran informasi oleh pengguna kepada pustakawan di perpustakaan FEUI. Tujuan perpustakaan

menyediakan jasa penelusuran informasi adalah dalam rangka memberikan kepuasan dan jasa yang optimal kepada pengguna dalam memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi (terutama bagi mahasiswa program pascasarjana dan ekstensi). Jasa penelusuran informasi diperuntukan bagi sivitas akademika tidak terkecuali bagi pengguna dari lingkungan luar FEUI. Sejauh ini menurut permintaan penelusuran yang masuk, pengguna yang sering memanfaatkan jasa penelusuran informasi adalah mahasiswa FEUI program Sarjana, Magister dan Ekstensi. Sisanya adalah mahasiswa FEUI program Doktor dan pengguna dari lingkungan luar FEUI.

Permintaan penelusuran tergantung dari kebutuhan informasi dari setiap pengguna. Mahasiswa program Sarjana, Magister, dan Doktor membutuhkan jasa penelusuran informasi dalam rangka membantu menemukan literatur yang dibutuhkan dalam mendukung penelitiannya yaitu skripsi, tesis, dan disertasi. Sedangkan pengguna dari lingkungan luar FEUI membutuhkan jasa penelusuran informasi terbagi menjadi 2 yaitu; yang pertama adalah membutuhkan jasa dalam rangka mendukung penelitian yang sedang dilakukan dan yang kedua adalah kebutuhan pengguna akan literatur sebagai bahan rujukan didalam penulisan buku.

Bentuk informasi yang diminta oleh pengguna jasa penelusuran informasi yaitu dalam bentuk buku dan artikel jurnal ilmiah tercetak/elektronik. Perbandingan permintaan bentuk informasi yang diminta untuk buku 20% sedangkan untuk artikel jurnal ilmiah 80%. Perpustakaan tidak menyediakan *form request* untuk jasa penelusuran informasi.

Proses penelusuran informasi yang dilakukan oleh perpustakaan FEUI adalah sebagai berikut;

1. Menerima permintaan penelusur dari pengguna

Pengguna dapat meminta bantuan penelusuran informasi dengan tiga cara yaitu; secara langsung dengan datang ke perpustakaan maupun melalui email ke perpusfe@ui.edu ataupun telepon.

2. Mengecek permintaan informasi dari pengguna, antara lain;

a. Asal pengguna

b. Menerima daftar literatur yang diinginkan

Dengan cara mengajukan judul/buku/artikel/topik atau kata kunci (*keyword*) kepada pustakawan. Permintaan penelusuran biasanya sudah berupa daftar bacaan yang diinginkan oleh pengguna.

c. Untuk keperluan apa bahan pustaka atau informasi tersebut diminta

d. Identitas pengguna antara lain pekerjaan (peneliti, penyuluh, dosen, mahasiswa, pustakawan, umum,dll)

e. Bentuk informasi yang diinginkan

3. Melakukan penelusuran informasi

4. Membuat kesepakatan akan biaya yang dikenakan bagi pengguna luar dan penggantian biaya cetak bagi mahasiswa FEUI.

Biaya penelusuran ditentukan berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan oleh pustakawan.

5. Mengirim hasil penelusuran

Hasil penelusuran dapat dikirim lewat email maupun secara langsung kepada pengguna. Tergantung permintaan pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara, menurut pustakawan pemanfaatan jasa penelusuran informasi belum dimanfaatkan oleh mahasiswa secara maksimal. Hal ini dikarenakan ketidaktahuan mahasiswa akan adanya jasa tersebut di perpustakaan. Lebih lanjut dikatakan bahwa mahasiswa baru akan bertanya kepada pustakawan apabila sedang mengerjakan skripsi karena mereka membutuhkan berbagai literatur dalam mendukung penelitiannya dan kebutuhannya sangat mendesak.

4.3.2 Kualifikasi Pustakawan Rujukan

Diakui oleh pustakawan rujukan perpustakaan FEUI, sejauh ini tidak ada kesulitan didalam memberikan jasa penelusuran bagi pengguna. Pustakawan mengatakan bahwa hampir 90% dari permintaan penelusuran yang masuk dapat ditangani dan dijawab dengan baik. Walaupun tidak ada proses tanya jawab antara pengguna jasa penelusuran dengan pustakawan rujukan tetapi apa yang diminta oleh pengguna dapat diberikan oleh pustakawan. Hal ini terjadi karena pustakawan memiliki sifat tidak mudah menyerah. Apa yang diminta oleh pengguna sebisa mungkin beliau cari dengan segala cara yang dapat dilakukan sampai ketemu. Apabila yang diminta oleh pengguna tetap tidak didapat, maka

pustakawan jasa rujukan perpustakaan FEUI baru akan bertanya ulang kepada pengguna literatur mengenai apa yang dimaksud.

Menurut pustakawan rujukan perpustakaan FEUI untuk dapat memberikan jasa penelusuran yang optimal kepada pengguna, pustakawan harus memiliki beberapa kualifikasi yang dapat mendukung pekerjaannya dalam memberikan jasa rujukan berupa bantuan penelusuran informasi kepada pengguna. Kualifikasi yang disebutkan oleh pustakawan rujukan perpustakaan FEUI memiliki kesamaan dengan kualifikasi yang didapat pada tinjauan literatur. Kualifikasi yang dibutuhkan antara lain menurut pustakawan rujukan FEUI sebagai berikut:

1. Pendidikan S1 Bidang Perpustakaan

Kualifikasi pertama seorang pustakawan rujukan adalah latar belakang pendidikannya. Perkembangan jasa rujukan saat ini menuntut pustakawan rujukan setidaknya memiliki latar pendidikan S1 bidang perpustakaan atau sarjana ilmu perpustakaan. Karena jasa rujukan saat ini pengertiannya telah berubah menjadi jasa informasi atau *information service*.

Dengan latar belakang pendidikan sarjana, pustakawan akan dapat lebih memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan bagaimana menyediakan jasa yang dibutuhkan oleh pengguna khususnya pada jasa rujukan.

Dengan memiliki latar belakang pendidikan S1 bidang perpustakaan, pustakawan rujukan dapat memahami tugas-tugas yang

harus dilaksanakan oleh seorang pustakawan rujukan dan mempunyai pengetahuan tentang buku rujukan dan memahami karakteristiknya.

2. Pengetahuan Luas

Pustakawan rujukan harus selalu mengembangkan diri dan terus belajar agar dapat menghadapi perkembangan-perkembangan yang terjadi disekitarnya. Dengan bekal pengetahuan yang luas diharapkan pustakawan mampu menyesuaikan diri pada lingkungan dan tidak ketinggalan jaman. Kemampuan ini sangat mendukung untuk dapat menjawab dan memberi informasi atas pertanyaan dan permintaan pengguna.

3. Mempunyai Jaringan yang Luas

Mempunyai jaringan yang luas meliputi melakukan kerjasama dengan pihak luar perpustakaan, tergabung dengan milis-milis perpustakaan, dan masuk kedalam organisasi perpustakaan. Tidak semua kebutuhan informasi pengguna dapat terpenuhi, karena bahan pustaka yang dicari tidak tersedia dan tidak mencukupi. Untuk itu mempunyai jaringan yang luas dapat membantu pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

4. Memiliki Sifat Ingin Tahu yang Tinggi

Pustakawan rujukan diharapkan memiliki sifat keingintahuan yang tinggi. Sifat ini akan membuat seorang pustakawan tidak akan gampang menyerah dan putus asa ketika informasi yang dia cari tidak ada. Pustakawan yang memiliki sifat ini akan merasa penasaran

dimana informasi tersebut berada. Sehingga dengan demikian kemungkinan besar informasi tersebut bisa didapat.

5. Mampu Berkomunikasi dengan Baik

Melakukan pekerjaan yang selalu berhubungan dengan manusia kadang-kadang akan menemukan permasalahan yang terjadi di luar kehendak pustakawan. Akhirnya akan mengakibatkan perasaan tidak enak bagi kedua belah pihak dan akibatnya akan menghambat proses bantuan oleh pustakawan kepada pengguna. Untuk menghindari hal seperti itu pustakawan rujukan harus meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya dalam bidang komunikasi. Kemampuan berkomunikasi bagi pustakawan rujukan sangat bermanfaat baginya sebab dia merupakan *mediator* atau perantara antara pengguna dengan buku rujukan dan dia harus menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna.

4.4 Deskripsi Data

4.4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui responden terdiri dari jurusan Ilmu Ekonomi sebanyak 11 responden atau 24,4%, sedangkan jumlah responden yang berasal dari Manajemen sebanyak 28 responden atau 62,2%, dan jumlah responden yang berasal dari Akuntansi sebanyak 6 responden atau 13,3%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.1

Jumlah Responden Berdasarkan Jurusan

Responden	Frekuensi	Persentase
Ilmu Ekonomi	11	24,4%
Manajemen	28	62,2%
Akuntansi	6	13,3%
Total	45	100%

4.4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui responden yang berasal dari angkatan 2002 sebanyak 5 responden atau 11,1%, sedangkan jumlah responden yang berasal dari angkatan 2003 sebanyak 4 responden atau 8,9%, dan jumlah responden yang berasal dari angkatan 2004 sebanyak 35 responden atau 77,8%. Sedangkan jumlah responden yang berasal dari angkatan 2005 sebanyak 1 responden atau 2,2%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.2

Jumlah Responden Berdasarkan Angkatan

Responden	Frekuensi	Persentase
Angkatan 2002	5	11,1%
Angkatan 2003	4	8,9%
Angkatan 2004	35	77,8%
Angkatan 2005	1	2,2%
Total	45	100%

4.4.3 Pengetahuan Responden Tentang Semua Jenis Jasa di Perpustakaan

FEUI

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui jumlah responden yang mengetahui semua jenis jasa yang ada di perpustakaan sebanyak 28 responden atau 62,2%, sedangkan jumlah responden yang tidak mengetahui semua jenis jasa yang ada di perpustakaan sebanyak 17 responden atau 37,8%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.3

Pengetahuan Responden Tentang Semua Jenis Jasa di Perpustakaan

Responden	Frekuensi	Persentase
Ya	28	62,2%
Tidak	17	37,8%
Total	45	100%

4.4.4 Cara Responden Mengetahui Semua Jenis Jasa di Perpustakaan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui cara responden mengetahui semua jenis layanan yang ada di perpustakaan yaitu sebanyak 10 responden atau 22,2% bertanya langsung kepada petugas perpustakaan mengenai jasa apa saja yang ada di perpustakaan, sedangkan sebanyak 2 responden atau 4,4% mengetahui semua jenis layanan yang ada di perpustakaan dengan cara melihat brosur/pamphlet/pengumuman yang dibuat oleh perpustakaan, dan sebanyak 9 responden atau 20,0% mengetahui semua jenis layanan yang ada di perpustakaan dengan cara mengetahui informasi dari teman.

Sebanyak 1 responden atau 2,2% mengetahui semua jenis layanan yang ada di perpustakaan dengan cara membaca buku panduan mahasiswa baru dan sebanyak 1 responden atau 2,2% mengetahui semua jenis layanan yang ada di perpustakaan dengan mengikuti orientasi mahasiswa. Sisanya memilih jawaban

lebih dari satu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel dan grafik di bawah ini:

Tabel 4.4

Cara Responden Mengetahui Semua Jenis Jasa di Perpustakaan

Responden	Frekuensi	Persentase
Bertanya langsung kepada petugas perpustakaan mengenai jasa apa saja yang ada di perpustakaan	10	22,2%
Melihat brosur/pamphlet/pengumuman yang dibuat oleh perpustakaan	2	4,4%
Mengetahui informasi dari teman	9	20,0%
membaca buku panduan mahasiswa baru	1	2,2%
Mengikuti orientasi mahasiswa	1	2,2%
Responden yang menjawab lebih dari satu jawaban	22	49%
Total	45	100.0%

4.4.5 Pengetahuan Responden Tentang Adanya Jasa Penelusuran Informasi di Perpustakaan FEUI

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui responden yang mengetahui adanya jasa penelusuran informasi di perpustakaan sebanyak 34 responden atau 75,6%, dan jumlah responden yang tidak mengetahui adanya jasa penelusuran informasi di perpustakaan sebanyak 11 responden atau 24,4%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.5

Pengetahuan Responden Tentang Adanya Jasa Penelusuran Informasi

Responden	Frekuensi	Persentase
Ya	34	75,6%
Tidak	11	24,4%
Total	45	100%

4.4.6 Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui jumlah responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi sebanyak 29 responden atau 64,4%, dan jumlah responden yang tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi sebanyak 16 responden atau 35,6%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.6

Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi

Responden	Frekuensi	Persentase
Responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi	29	64,4%
Responden yang tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi	16	35,6%
Total	45	100%

4.4.7 Pemanfaatan Jasa Penelusuran Berdasarkan Intensitas Pemanfaatan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui jumlah responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi sebanyak 29 responden dengan intensitas pemanfaatan sangat sering menggunakan jasa penelusuran informasi setiap kali ia membutuhkan informasi sebanyak 4 responden atau 13,79% dan kadang-kadang menggunakan jasa penelusuran informasi jika ia sudah buntu

dalam mencari informasi sebanyak 25 responden atau 86,21%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.7

Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi berdasarkan intensitas pemanfaatan

Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat sering, setiap kali membutuhkan informasi	4	13,79%
Kadang-kadang jika sudah buntu dalam mencari informasi	25	86,21%
Total	29	100%

4.4.8 Pemanfaatan Jasa Penelusuran Berdasarkan Jurusan

Pada jurusan Ilmu Ekonomi, jumlah responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan intensitas sangat sering, setiap kali membutuhkan informasi sebanyak 1 responden, sedangkan jumlah responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan intensitas kadang-kadang, jika sudah buntu dalam mencari informasi sebanyak 6 responden.

Pada jurusan Manajemen, jumlah responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan intensitas sangat sering, setiap kali membutuhkan informasi sebanyak 2 responden, sedangkan jumlah responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan intensitas kadang-kadang, jika sudah buntu dalam mencari informasi sebanyak 17 responden.

Sedangkan pada jurusan Akuntansi, jumlah responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan intensitas sangat sering, setiap kali membutuhkan informasi sebanyak 1 responden, sedangkan jumlah responden

yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan intensitas kadang-kadang, jika sudah buntu dalam mencari informasi sebanyak 2 responden. Responden yang tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi tidak perlu menjawab pertanyaan ini, yaitu sebanyak 16 responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

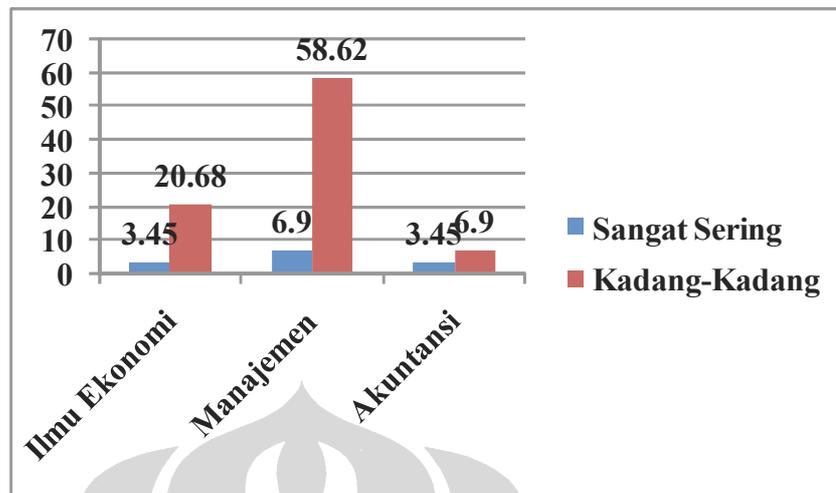
Tabel 4.8

Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi*Jurusan

		Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi		
		Sangat Sering, setiap kali membutuhkan informasi	Kadang-Kadang jika sudah buntu dalam mencari informasi	Total
J u r u s a n	Ilmu Ekonomi	1	6	7
	Manajemen	2	17	19
	Akuntansi	1	2	3
Total		4	25	29

Grafik 1

Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi Berdasarkan Jurusan



4.4.9 Pemanfaatan Jasa Penelusuran Berdasarkan Angkatan

Pada angkatan 2002, responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan intensitas kadang-kadang jika sudah buntu dalam mencari informasi sebanyak 4 responden. Pada angkatan 2003, responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan intensitas kadang-kadang jika sudah buntu dalam mencari informasi sebanyak 3 responden.

Sedangkan angkatan 2004, responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan intensitas sangat sering, setiap kali membutuhkan informasi sebanyak 4 responden, sedangkan responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan intensitas kadang-kadang jika sudah buntu dalam mencari informasi sebanyak 17 responden. Dan angkatan 2005, responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan intensitas kadang-kadang jika sudah buntu dalam mencari informasi sebanyak 1 responden. Responden yang tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi tidak perlu menjawab pertanyaan ini, yaitu sebanyak 16 responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan grafik di bawah ini:

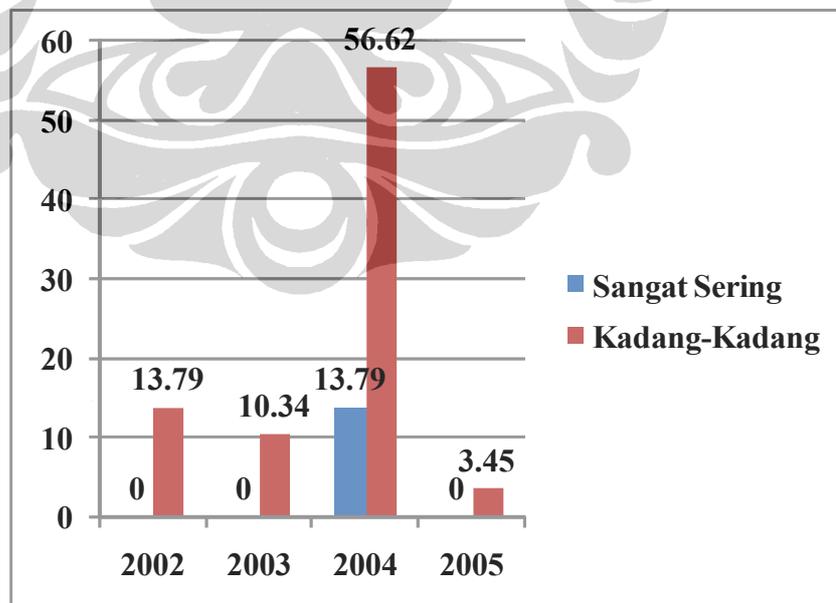
Tabel 4.9

Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi* Angkatan

		Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi		
		Sangat Sering, setiap kali membutuhkan informasi	Kadang- Kadang jika sudah buntu dalam mencari informasi	Total
A n g k a t a n	2002	0	4	4
	2003	0	3	3
	2004	4	17	21
	2005	0	1	1
	Total	4	25	29

Grafik 2

Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi Berdasarkan Angkatan



4.4.1.0 Alasan Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan sebanyak 7 responden atau 24,14% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan jarang menemukan literatur yang dicari apabila melakukan penelusuran sendiri sedangkan sebanyak 3 responden atau 10,34% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan literatur yang dicari masih kurang lengkap, dan sebanyak 2 responden atau 6,9% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan sibuk, tidak punya waktu untuk menelusur sendiri

Sebanyak 2 responden atau 6,9% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan tidak pernah menemukan literatur yang dicari apabila melakukan penelusuran sendiri dan sebanyak 3 responden atau 10,34% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan tidak tahu menggunakan sarana bibliografi. Sisanya menjawab lebih dari satu alasan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.10

Alasan Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi

Responden	Frekuensi	Persentase
Jarang menemukan literatur yang dicari apabila melakukan penelusuran sendiri	7	24,14%
Literatur yang diperoleh masih kurang lengkap	3	10,34%
Sibuk, tidak punya waktu untuk menelusur sendiri	2	6,9%
Tidak pernah menemukan literatur yang dicari apabila melakukan penelusuran sendiri	2	6,9%
Tidak tahu menggunakan sarana bibliografi	3	10,34%
Responden yang menjawab lebih dari satu jawaban	12	41,38%
Total	29	100%

4.4.1.1 Pemanfaatan Sarana Bibliografi Indeks dan Abstrak

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui jumlah responden yang memanfaatkan sarana bibliografi indeks dan abstrak dalam melakukan penelusuran literatur sebanyak 12 responden atau 26,67%, sedangkan yang tidak memanfaatkan sarana bibliografi indeks dan abstrak sebanyak 33 responden atau 73,33%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.11

Pemanfaatan Sarana Bibliografi Indeks dan Abstrak

Responden	Frekuensi	Persentase
Responden yang Memanfaatkan Sarana Bibliografi Indeks dan Abstrak	12	26,67%
Responden yang tidak Memanfaatkan Sarana Bibliografi Indeks dan Abstrak	33	73,33%
Total	45	100%

4.4.1.2 Alasan tidak Memanfaatkan Sarana Bibliografi Indeks dan Abstrak

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui alasan responden tidak memanfaatkan sarana bibliografi indeks dan abstrak dalam melakukan penelusuran literatur yaitu sebanyak 22 responden atau 66,67% dengan alasan tidak mengenalnya, sedangkan sebanyak 11 responden atau 24,4% dengan alasan tidak tahu cara menggunakannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.12

Alasan Tidak Memanfaatkan Sarana Bibliografi Indeks dan Abstrak

Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak Mengenalnya	22	66,67%
Tidak Tahu Cara Menggunakannya	11	24,4%
Total	33	100%

4.4.1.3 Sikap Pustakawan Ramah Dalam Pemanfaatan Jasa Penelusuran

Informasi Kembali

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui sikap pustakawan yang ramah dapat mempengaruhi dalam pemanfaatan jasa penelusuran informasi kembali sebanyak 28 responden atau 96,55% dan sebanyak 1 responden atau 3,45% berpendapat bahwa sikap pustakawan yang ramah tidak mempengaruhi dalam pemanfaatan jasa penelusuran informasi kembali. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.13

Sikap Pustakawan yang Ramah Dalam Pemanfaatan Jasa Penelusuran Kembali

Responden	Frekuensi	Persentase
Ya	28	96,55%
Tidak	1	3,45%
Total	29	100%

4.4.1.4 Alasan Responden Tidak Memanfaatkan Jasa penelusuran Informasi

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui alasan mengapa responden tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena tidak tahu kalau ada jasa tersebut sebanyak 10 responden atau 62,50%, sedangkan sebanyak 1 responden atau 6,25% mengaku tidak menggunakan jasa penelusuran informasi karena segan bertanya kepada pustakawan, dan jumlah responden yang mengaku

tidak menggunakan jasa penelusuran informasi karena lebih suka menelusur sendiri melalui sarana bibliografi yang ada di perpustakaan sebanyak 5 responden atau 31.25%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.14

Alasan Tidak Memanfaatkan Jasa penelusuran Informasi

Responden	Frekuensi	Persentase
Tidak tahu kalau ada jasa layanan tersebut	10	62.50%
Segan bertanya kepada pustakawan	1	6.25%
Lebih suka menelusur sendiri melalui sarana bibliografi yang ada di perpustakaan	5	31.25%
Total	16	100%

4.4.1.5 Alasan Responden Tidak Memanfaatkan Jasa Penelusuran Informasi Berdasarkan Jurusan

Data menunjukkan bahwa pada jurusan Ilmu Ekonomi, sebanyak 3 responden tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena tidak tahu kalau ada jasa tersebut di perpustakaan, dan sebanyak 1 responden tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena lebih suka menelusur sendiri melalui sarana bibliografi yang ada di perpustakaan.

Pada jurusan Manajemen, sebanyak 5 responden tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena tidak tahu kalau ada jasa tersebut di perpustakaan, sedangkan sebanyak 1 responden tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena segan bertanya kepada pustakawan, dan sebanyak 3 responden tidak

memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena lebih suka menelusur sendiri melalui sarana bibliografi yang ada di perpustakaan.

Sedangkan pada jurusan Akuntansi, sebanyak 2 responden tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena tidak tahu kalau ada jasa tersebut di perpustakaan, dan sebanyak 1 responden tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena lebih suka menelusur sendiri melalui sarana bibliografi yang ada di perpustakaan. Responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi tidak perlu menjawab pertanyaan ini, sebanyak 29 responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan grafik di bawah ini:

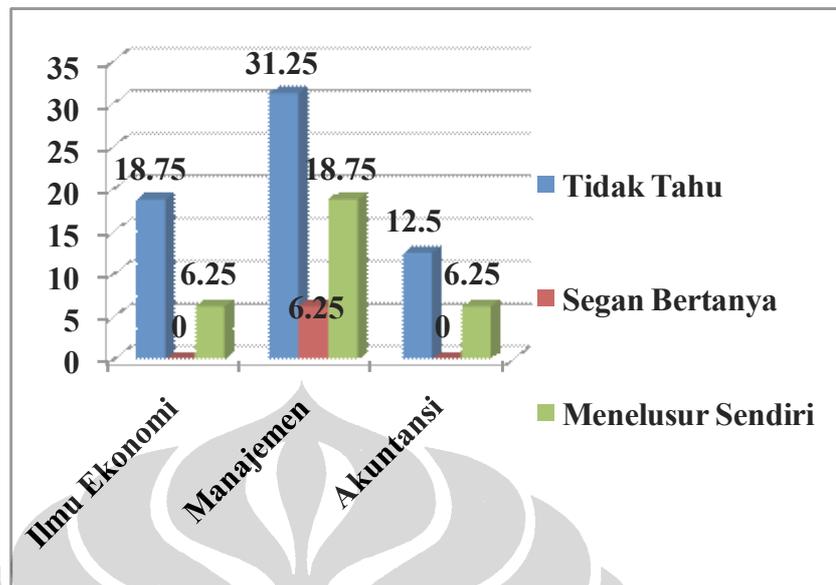
Tabel 4.15

Alasan Tidak Memanfaatkan Jasa Penelusuran Informasi * Jurusan

		Jurusan			Total
		Ilmu Ekonomi	Manajemen	Akuntansi	
Alasan Tidak Memanfaatkan Jasa Penelusuran Informasi	Tidak tahu kalau ada jasa tersebut di perpustakaan	3	5	2	10
	Segan bertanya kepada pustakawan	0	1	0	1
	Lebih suka menelusur sendiri melalui sarana bibliografi yang ada di perpustakaan	1	3	1	5
Total		4	9	3	16

Grafik 3

Alasan Tidak Memanfaatkan Jasa Penelusuran Informasi * Jurusan



4.4.1.6 Alasan Responden Tidak Memanfaatkan Jasa Penelusuran Informasi Berdasarkan Angkatan

Pada angkatan 2002, sebanyak 1 responden tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena segan bertanya kepada pustakawan. Pada angkatan 2003, sebanyak 1 responden tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena tidak tahu kalau ada jasa tersebut di perpustakaan.

Sedangkan pada angkatan 2004, sebanyak 9 responden tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena tidak tahu kalau ada jasa tersebut di perpustakaan, dan sebanyak 5 responden tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena lebih suka menelusur sendiri melalui sarana bibliografi yang ada di perpustakaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dan grafik di bawah ini:

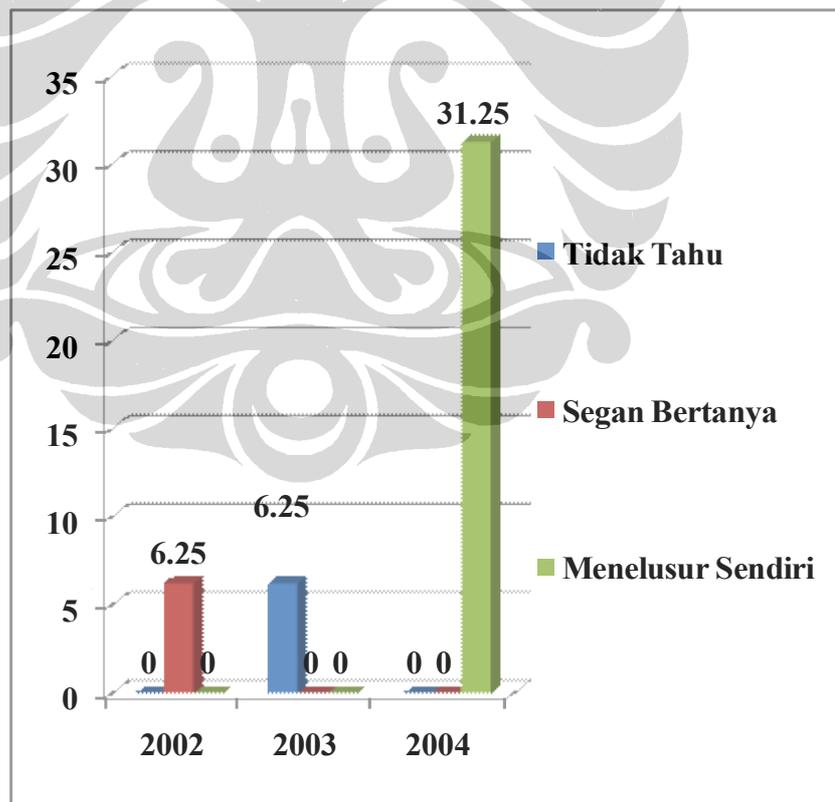
Tabel 4.16

Alasan Tidak Memanfaatkan Jasa Penelusuran Informasi * Angkatan

		Angkatan			Total
		2002	2003	2004	
Alasan Tidak Memanfaatkan Jasa Penelusuran Informasi	Tidak tahu kalau ada jasa tersebut di perpustakaan	0	1	9	10
	Segan bertanya kepada pustakawan	1	0	0	1
	Lebih suka menelusur sendiri melalui sarana bibliografi yang ada di perpustakaan	0	0	5	5
Total		1	1	14	16

Grafik 4

Alasan Tidak Memanfaatkan Jasa Penelusuran Informasi * Angkatan



4.4.1.7 Alasan Segan Bertanya Kepada Pustakawan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui alasan mengapa responden segan bertanya kepada pustakawan dikarenakan pustakawan terlihat pasif sebanyak 1 responden atau 100%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.17

Alasan Segan Bertanya Kepada Pustakawan

Responden	Frekuensi	Persentase
Pustakawan terlihat pasif	1	100%
Total	1	100%

4.4.1.8 Alasan Tidak Tahu Adanya Jasa Penelusuran Informasi

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui alasan mengapa responden tidak tahu adanya jasa penelusuran informasi di perpustakaan dikarenakan sebanyak 14 responden atau 87,5% mengatakan kurangnya sosialisasi akan jasa tersebut kepada responden, sedangkan sebanyak 2 responden atau 12,5% mengatakan bahwa responden yang kurang aktif bertanya kepada petugas perpustakaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.18

Alasan Tidak Tahu Adanya Jasa Penelusuran Informasi

Responden	Frekuensi	Persentase
Kurangnya Sosialisasi Akan Jasa tersebut Kepada Responden	14	87,5%
Responden yang Kurang Aktif Bertanya Kepada Petugas	2	12,5%
Total	16	100%

4.4.1.9 Kesulitan dalam Mencari dan Menemukan Literatur yang dibutuhkan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui sebanyak 36 responden atau 80% mengaku tidak ada kesulitan dalam mencari dan menemukan literatur yang dibutuhkan, sedangkan sebanyak 9 responden atau 20% mengakui adanya kesulitan dalam mencari dan menemukan literatur yang dibutuhkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.19

Kesulitan dalam Mencari dan Menemukan Literatur yang dibutuhkan

Responden	Frekuensi	Persentase
Ya	9	20%
Tidak	36	80%
Total	45	100%

4.4.2.0 Ukuran Keberhasilan Responden Dalam Melakukan Penelusuran

Literatur Sendiri

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui ukuran keberhasilan responden dalam melakukan penelusuran literatur sendiri tinggi sebanyak 19 responden atau 42,2%, sedangkan jumlah responden dengan ukuran keberhasilan responden dalam melakukan penelusuran literatur sendiri cukup tinggi sebanyak 21 responden atau 46,7%, dan jumlah responden dengan ukuran keberhasilan responden dalam melakukan penelusuran literatur sendiri rendah sebanyak 4 responden atau 8,9%. Sisanya menjawab ukuran keberhasilan responden dalam melakukan penelusuran literatur sendiri sangat tinggi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel dan grafik di bawah ini:

Tabel 4.20

Ukuran Keberhasilan dalam Melakukan Penelusuran Literatur Sendiri

Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat Tinggi	1	2,2%
Tinggi	19	42,2%
Cukup Tinggi	21	46,7%
Rendah	4	8,9%
Total	45	100%

4.4.2.1 Ukuran Keberhasilan Penelusuran Literatur Bila dibantu Oleh

Pustakawan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui ukuran keberhasilan penelusuran literatur yang paling banyak dipilih adalah tinggi apabila dibantu oleh pustakawan yaitu sebanyak sebanyak 13 responden atau 44,83%, sedangkan sebanyak 9 responden atau 31,03% memiliki ukuran keberhasilan penelusuran literatur cukup tinggi apabila dibantu oleh pustakawan, dan sebanyak 5 responden atau 17,24% memiliki ukuran keberhasilan penelusuran literatur sangat tinggi apabila dibantu oleh pustakawan. Sisanya memiliki ukuran keberhasilan rendah. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.21

Ukuran Keberhasilan Penelusuran Literatur Bila dibantu Pustakawan

Responden	Frekuensi	Persentase
Sangat tinggi	5	17,24%
Tinggi	13	44,83%
Cukup tinggi	9	31,03%
Rendah	2	6,90%
Total	29	100%

4.4.2.2 Perolehan Literatur Oleh Pustakawan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui sebanyak 25 responden atau 8,21% mengatakan bahwa perolehan yang dicari oleh pustakawan lebih cepat

didapat dibandingkan apabila mencari sendiri dan sebanyak 4 responden atau 13,79% mengatakan bahwa perolehan yang dicari oleh pustakawan lebih lambat didapat dibandingkan apabila mencari sendiri. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.22

Perolehan Literatur Oleh Pustakawan

Responden	Frekuensi	Persentase
Ya	25	86,21%
Tidak	4	13,79%
Total	29	100%

4.4.2.3 Kecepatan Perolehan Literatur Oleh Pustakawan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui sebanyak 20 responden atau 68,97% mengatakan bahwa kecepatan perolehan yang dicari oleh pustakawan yaitu 2-3 jam, sedangkan sebanyak 6 responden atau 20,69% mengatakan bahwa kecepatan perolehan yang dicari oleh pustakawan yaitu 4-6 jam, dan sebanyak 2 responden atau 6,9% mengatakan bahwa kecepatan perolehan yang dicari oleh pustakawan yaitu 7-12 jam. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.23

Kecepatan Perolehan Literatur Oleh Pustakawan

Responden	Frekuensi	Persentase
2-3 Jam	20	68,97%
4-6 Jam	6	20,69%
7-12 Jam	2	6,9%
Satu Hari		
Lebih dari Satu Hari		
Total	29	100%

4.4.2.4 Kecepatan Perolehan Literatur Sendiri

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui sebanyak 4 responden atau 13,79% mengatakan bahwa kecepatan perolehan yang dicari oleh pustakawan yaitu 2-3 jam, sedangkan sebanyak 23 responden atau 79,31% mengatakan bahwa kecepatan perolehan yang dicari oleh pustakawan yaitu 4-6 jam, dan sebanyak 2 responden atau 6,9% mengatakan bahwa kecepatan perolehan yang dicari oleh pustakawan yaitu 7-12 jam. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.24

Kecepatan Perolehan Literatur Sendiri

Responden	Frekuensi	Persentase
2-3 Jam	4	13,79%
4-6 Jam	23	79,31%
7-12 Jam	2	6,9%
Satu Hari		
Lebih dari Satu Hari		
Total	29	100%

4.4.2.5 Perolehan Pustakawan Dengan Kebutuhan Responden

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui sebanyak 27 responden atau 93,1% mengatakan bahwa hasil pencarian yang diperoleh pustakawan sesuai dengan kebutuhannya dan sebanyak 2 responden atau 6,9% mengatakan bahwa hasil pencarian yang diperoleh pustakawan tidak sesuai dengan kebutuhannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.25

Perolehan Pustakawan Sesuai Dengan Kebutuhan

Responden	Frekuensi	Persentase
Ya	27	93,1%
Tidak	2	6,9%
Total	29	100%

4.4.2.6 Apakah Responden Merasa Terbantu Dengan Adanya Jasa

Penelusuran Informasi

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui sebanyak 27 responden atau 93,1% merasa terbantu dengan adanya jasa penelusuran informasi di perpustakaan dan sebanyak 2 responden atau 6,9% tidak merasa terbantu dengan adanya jasa penelusuran informasi di perpustakaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.26

Apakah Merasa Terbantu dengan Adanya Jasa Penelusuran Informasi

Responden	Frekuensi	Persentase
Ya	27	93,1%
Tidak	2	6,9%
Total	29	100%

4.4.2.7 Dampak Bantuan yang diberikan oleh Pustakawan Dalam Pencarian

Literatur

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui sebanyak 23 responden atau 79,31% bantuan yang diberikan pustakawan dalam penelusuran literatur berdampak pada kebutuhan informasi berupa literatur lebih cepat didapat, sedangkan sebanyak 3 responden atau 10,34% bantuan yang diberikan pustakawan dalam penelusuran literatur berdampak pada penulisan skripsi menjadi lebih lancar dan mudah, dan sebanyak 3 responden atau 10,34% bantuan

yang diberikan pustakawan dalam penelusuran literatur tidak berpengaruh. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.27

Dampak Bantuan yang diberikan oleh Pustakawan dalam Pencarian Literatur

Responden	Frekuensi	Persentase
Kebutuhan informasi berupa literatur lebih cepat didapat	23	79,31%
Penulisan skripsi menjadi lebih lancar dan mudah	3	10,34%
Tidak berpengaruh	3	10,34%
Total	29	100%

4.4.2.8 Langkah Pertama Dalam Mencari Bahan Pustaka

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui langkah pertama yang dilakukan oleh responden dalam mencari bahan pustaka yaitu sebanyak 32 responden atau 71,1% melihat OPAC, 6 responden atau 13,3% melihat sarana bibliografi, dan 7 responden atau 15,6% bertanya kepada petugas perpustakaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 4.28

Langkah Pertama Dalam Mencari Bahan Pustaka

Responden	Frekuensi	Persentase
Lihat OPAC	32	71,1%
Lihat sarana bibliografi	6	13,3%
Tanya petugas perpustakaan	7	15,6%
Total	45	100%

4.4.2.9 Literatur Dalam Bentuk Apa yang Diminta Pada Pustakawan Jasa Penelusuran Informasi

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan diketahui sebanyak 10 responden atau 34,48%, mencari literatur dalam bentuk artikel jurnal elektronik, sedangkan sebanyak 4 responden atau 13,79% mencari literatur dalam bentuk artikel jurnal tercetak, dan jumlah responden yang mencari literatur dalam bentuk CD/CD-ROM sebanyak 3 responden atau 10,34%. Sebanyak 3 responden atau 10,34% mencari literatur dalam bentuk artikel majalah, sedangkan sebanyak 2 responden atau 6,9% mencari literatur dalam bentuk koleksi referensi, dan sebanyak 7 responden atau 24,14% menjawab lebih dari satu jawaban. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 4.29

Literatur Dalam Bentuk Apa yang Diminta Pada Pustakawan Jasa
Penelusuran Informasi

Responden	Frekuensi	Persentase
Artikel jurnal elektronik	10	34,48%
Buku	0	0%
Artikel jurnal tercetak	4	13,79%
CD/CD-ROM	3	10,34%
Artikel majalah	3	10,34%
Koleksi referensi	2	6,9%
Responden Menjawab Lebih dari Satu Jawaban	7	24,14
Total	29	100%

4.5 Pembahasan

Menurut ALA (Katz 2002), jasa rujukan memiliki enam fungsi. Fungsi-fungsi tersebut adalah;

1. Supervision Function (Fungsi Pengawasan)
2. Information Function (Fungsi Informasi)
3. Guidance Function (Fungsi Bimbingan)
4. Instruction Function (Fungsi Pengajaran)
5. Bibliography Function (Fungsi Bibliografi)
6. Assessment Function (Fungsi Penilaian)

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan jasa rujukan dan evaluasi penulis, merujuk pada enam fungsi jasa rujukan yang disebutkan, dapat disimpulkan perpustakaan FEUI telah berusaha menjalankan fungsi-fungsi pada jasa rujukan. Walaupun didalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut masih ada kekurangan. Dari enam fungsi yang ada, perpustakaan baru menjalankan lima fungsi. Fungsi yang pertama adalah fungsi pengawasan. Perpustakaan melakukan fungsi pengawasan dengan cara menjaga jasa rujukan secara efisien. Idealnya ruangan rujukan memiliki tempat tersendiri sebagai ruangan jasa rujukan. Hal ini dimaksudkan agar pengguna lebih leluasa untuk meminta bantuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan mengenai informasi yang mereka butuhkan. Di perpustakaan FEUI ruangan pustakawan rujukan tercampur dengan ruangan lain. Sehingga menyebabkan kurang luasnya pustakawan dalam memberikan jasa kepada pengguna.

Pemilihan materi bahan-bahan rujukan di perpustakaan FEUI didasari oleh kebutuhan pengguna akan bahan rujukan tersebut. Perpustakaan FEUI berkoordinasi kepada setiap jurusan yang ada mengenai bahan-bahan yang diperlukan mahasiswa dalam mendukung kegiatan belajar dan mengajar.

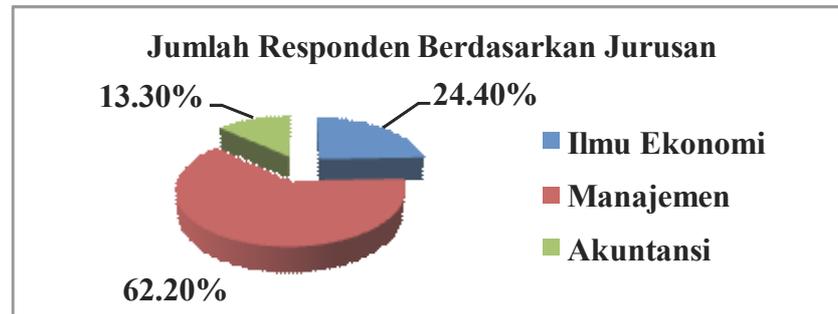
Perpustakaan FEUI menyediakan pustakawan profesional khusus yang menangani jasa rujukan. Ketersediaan sumber daya manusia dapat memberikan jasa guna memenuhi kebutuhan akan informasi pengguna.

Jasa rujukan perpustakaan FEUI senantiasa memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh pengguna. Sehingga fungsi informasi jasa rujukan dapat tercapai. Fungsi bimbingan yang diberikan oleh jasa rujukan di perpustakaan FEUI meliputi; memberikan bimbingan kepada pengguna dalam menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan dan memberikan jasa penelusuran informasi kepada pengguna yang kesulitan dalam mencari dan menemukan literatur yang dibutuhkan.

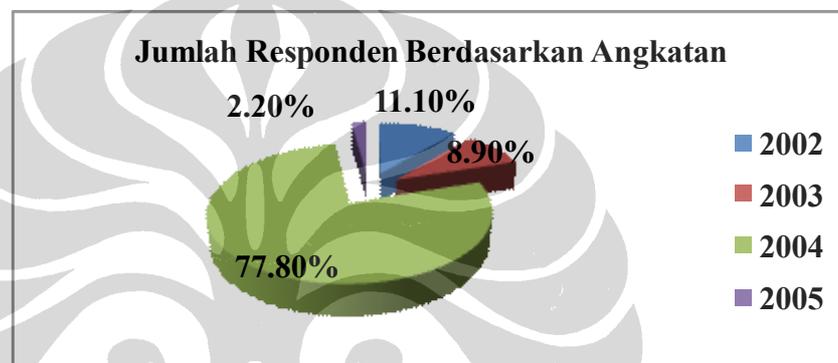
Fungsi instruksi atau pengajaran yang dimaksud adalah memberikan pengarahan dan petunjuk bagaimana memanfaatkan perpustakaan. Hal ini dilakukan dengan diadakanya pelatihan-pelatihan kepada pengguna tentang bagaimana memanfaatkan perpustakaan. Pelatihan ini dapat diberikan pada saat orientasi mahasiswa baru ataupun dalam waktu tersendiri. Sedangkan fungsi penilaian adalah menentukan sumber rujukan yang tepat dalam menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Responden yang terambil dalam penelitian ini terdiri dari jurusan Ilmu Ekonomi sebanyak 11 responden, Manajemen 28 responden, dan Akuntansi 6 responden. Untuk angkatan 2002 sebanyak 5 responden ,angkatan 2003 sebanyak 4 responden, angkatan 2004 sebanyak 35 responden, dan angkatan 2005 sebanyak 1 responden. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari grafik dibawah ini:

Grafik 5



Grafik 6



Responden yang paling banyak diambil adalah mahasiswa pada jurusan manajemen dan mahasiswa pada angkatan 2004. Hal ini didasari atas mahasiswa program S1 yang paling banyak adalah mahasiswa pada jurusan manajemen. Sedangkan mahasiswa pada angkatan 2004 adalah mahasiswa yang memang seharusnya melaksanakan penelitian atau skripsi pada semester ini.

Dari data yang telah diperoleh diketahui bahwa kegiatan penelusuran informasi oleh pengguna dalam hal ini mahasiswa yang sedang menulis skripsi di perpustakaan FEUI dilakukan dengan dua cara. Cara yang pertama adalah pengguna melakukan penelusuran secara langsung yaitu pengguna dapat langsung melakukan pencarian literatur yang dibutuhkan sendiri melalui sumber sarana bibliografi yang ada di perpustakaan. Mahasiswa skripsi melakukan pencarian

literatur secara langsung dengan cara mencarinya melalui OPAC sebanyak 71,1% dan 13,3% responden melalui sarana bibliografi seperti indeks dan abstrak.

Apabila pengguna menghadapi kesulitan didalam melakukan pencarian dan menemukan literatur yang dibutuhkan, mungkin disebabkan keterbatasan pengetahuan dalam menelusur informasi yang dibutuhkan. Dengan demikian pengguna dapat melakukan cara yang kedua yaitu meminta bantuan pustakawan untuk melakukan penelusuran informasi pada jasa penelusuran informasi yang disediakan oleh perpustakaan. Hal ini ditegaskan oleh Lancaster (dalam Rifai, 2002) bahwa, kegiatan penelusuran informasi dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu melakukan penelusuran langsung atau melakukan penelusuran dengan meminta bantuan kepada pustakawan.

Pustakawan membantu pengguna dalam penelusuran informasi dapat melakukan penelusuran informasi melalui katalog, bibliografi, indeks, abstrak, kamus dan ensiklopedi, jaringan informasi perpustakaan, dan *internet*. Pemilihan teknik penelusuran informasi yang dipilih oleh pustakawan tergantung dari bentuk informasi yang diminta oleh pengguna.

Dari hasil wawancara diketahui Proses penelusuran informasi yang dilakukan oleh pustakawan perpustakaan FEUI adalah sebagai berikut:

1. Menerima permintaan penelusur dari pengguna

Pengguna dapat meminta bantuan penelusuran informasi dengan tiga cara yaitu; secara langsung dengan datang ke perpustakaan maupun melalui email ke perpusfe@ui.edu ataupun telepon.

2. Mengecek permintaan informasi dari pengguna, antara lain;

a. Asal pengguna

Menerima daftar literatur yang diinginkan dengan cara mengajukan judul/buku/artikel/topik atau kata kunci (*keyword*) kepada pustakawan. Permintaan penelusuran biasanya sudah berupa daftar bacaan yang diinginkan oleh pengguna.

b. Untuk keperluan apa bahan pustaka atau informasi tersebut diminta.

c. Identitas pengguna antara lain pekerjaan (peneliti, penyuluh, dosen, mahasiswa, pustakawan, umum,dll).

d. Bentuk informasi yang diinginkan.

3. Melakukan penelusuran informasi

4. Membuat kesepakatan akan biaya yang dikenakan bagi pengguna luar dan penggantian biaya cetak bagi mahasiswa FEUI.

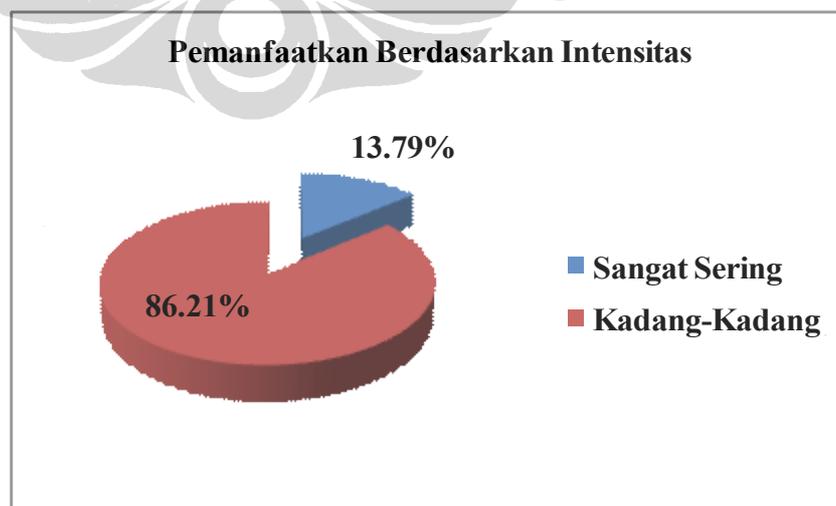
Biaya penelusuran ditentukan berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan oleh pustakawan.

5. Mengirim hasil penelusuran

Pustakawan rujukan perpustakaan FEUI tidak melakukan proses analisis subyek permintaan penelusuran pada proses penelusuran informasi karena informasi yang diinginkan atau diminta oleh pengguna sudah sangat jelas.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas King Abdulaziz yang dilakukan oleh Hafez dan Marghalani (1993) mengenai pemanfaatan jasa penelusuran informasi memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dari data yang telah diperoleh diketahui bahwa dari 45 responden, 29 responden atau 64,4% menjawab memanfaatkan jasa penelusuran informasi sedangkan 16 resoponden atau 35,6% menjawab tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi. Dilihat dari persentase jawaban responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi lebih besar daripada persentase responden yang tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mahasiswa skripsi FEUI memanfaatkan jasa penelusuran informasi dalam mencari dan menemukan literatur yang dibutuhkan.

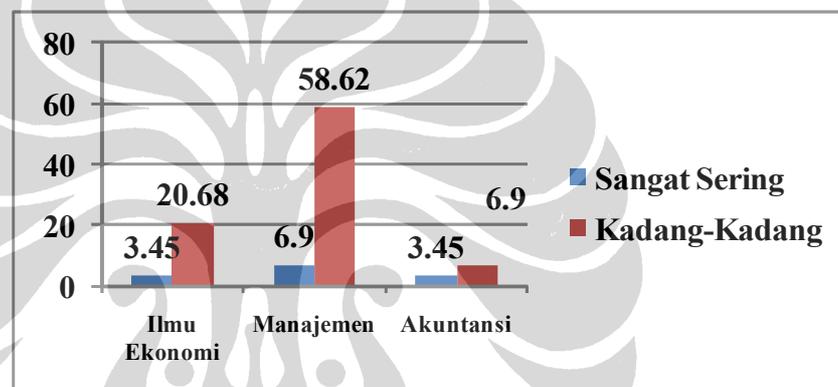
Grafik 7



Dari grafik di atas, terlihat bahwa sebenarnya mahasiswa skripsi di FEUI dapat melakukan penelusuran sendiri. Namun tidak semua literatur yang dibutuhkan dapat ditemukan. Karena sudah buntunya dalam mencari literatur yang tidak dapat ditemukan, untuk itu mahasiswa skripsi meminta bantuan pustakawan dalam melakukan penelusuran informasi.

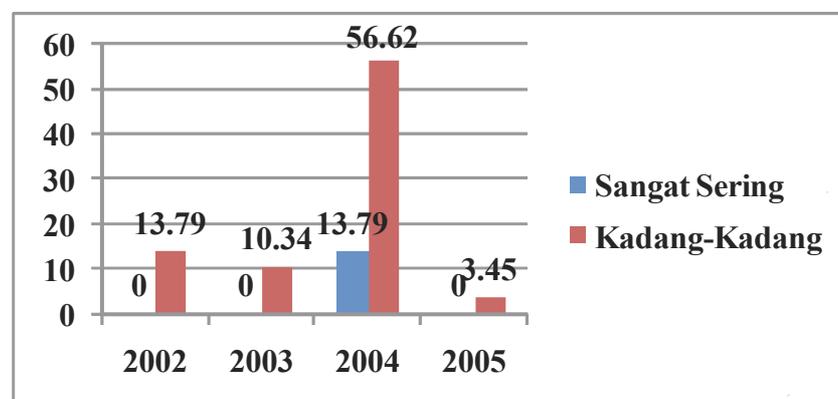
Grafik 8

Intensitas Pemanfaatan JPI Berdasarkan Jurusan



Grafik 9

Intensitas Pemanfaatan JPI Berdasarkan Angkatan

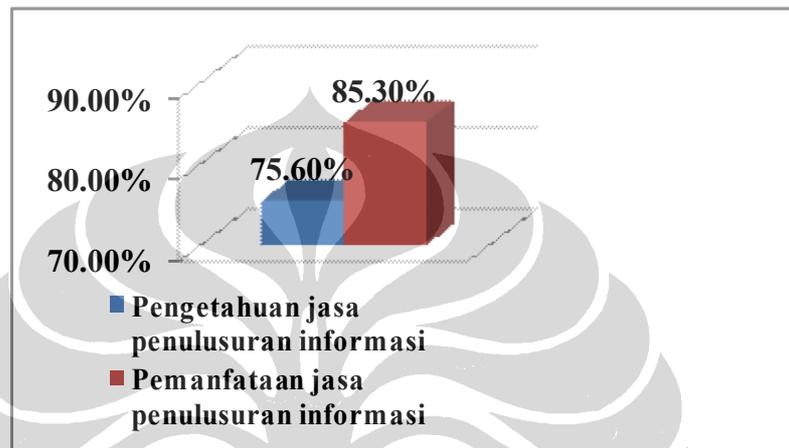


Berdasarkan dari kedua grafik di atas, terlihat ada kesamaan antara mahasiswa berdasarkan jurusan dan angkatan bahwa mereka membutuhkan jasa penelusuran informasi dengan intensitas kadang-kadang karena sudah buntu didalam mencari literatur yang dibutuhkan.

Besarnya pemanfaatan jasa penelusuran informasi oleh mahasiswa skripsi salah satunya berkaitan dengan pengetahuan mahasiswa tentang semua jenis jasa yang disediakan oleh perpustakaan untuk pengguna. Dari hasil penelitian diketahui bahwa dari 45 responden, 28 responden atau 62,2% mengaku mengetahui semua jenis jasa yang disediakan oleh perpustakaan untuk pengguna dan 17 responden atau 37,8% mengaku mengetahui hanya beberapa jenis jasa yang disediakan oleh perpustakaan.

Sedangkan pengetahuan responden tentang adanya jasa penelusuran informasi, dari 45 responden sebanyak 34 responden atau 75,6% mengetahui adanya jasa penelusuran informasi dan hanya 11 responden atau 24,4% yang tidak mengetahui adanya jasa penelusuran informasi di perpustakaan. Dari persentase tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin responden mengetahui semua jenis jasa yang disediakan oleh perpustakaan kemungkinan besar jasa tersebut akan dimanfaatkan oleh pengguna sesuai dengan kebutuhannya. Terbukti dari 34 responden yang mengetahui adanya jasa penelusuran informasi, 29 responden atau 85,3% memanfaatkan jasa tersebut. Sedangkan hanya 5 responden atau 14,7% yang tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi. Jadi lebih dari setengah responden yang mengetahui adanya jasa penelusuran informasi di perpustakaan memanfaatkan jasa tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengetahuan

responden tentang adanya jasa penelusuran informasi di perpustakaan mempengaruhi pemanfaatan jasa tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari grafik 10 dibawah ini:



Cara yang paling banyak dilakukan oleh responden dalam mengetahui jasa yang disediakan oleh perpustakaan yaitu dengan bertanya langsung kepada petugas perpustakaan mengenai jasa apa saja yang ada di perpustakaan sebanyak 10 responden atau 22,2% dan mengetahui informasi dari teman sebanyak 9 responden atau 20,0%. Selebihnya mengetahui dengan cara mengikuti orientasi mahasiswa, melihat brosur/pamphlet/pengumuman yang dibuat oleh perpustakaan, dan membaca buku panduan mahasiswa baru.

Dari 29 responden, yang paling banyak memanfaatkan jasa penelusuran informasi yaitu jurusan Manajemen sebanyak 19 responden atau 65,2% dan angkatan 2004 sebanyak 21 responden atau 72,41%. hal ini dikarenakan jumlah mahasiswa jurusan manajemen lebih banyak dibandingkan dengan jurusan lain

yang ada di FEUI dan angkatan 2004 menurut masa studi merupakan angkatan yang memang seharusnya lulus pada tahun 2008.

Alasan responden dalam memanfaatkan jasa penelusuran informasi yaitu 7 responden atau 24,14% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan jarang menemukan literatur yang dicari apabila melakukan penelusuran sendiri, sedangkan sebanyak 1 responden atau 3,45% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan jarang menemukan literatur yang dicari apabila melakukan penelusuran sendiri dan literatur yang diperoleh masih kurang lengkap, dan sebanyak 1 responden atau 3,45% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan jarang menemukan literatur yang dicari apabila melakukan penelusuran sendiri, literatur yang diperoleh masih kurang lengkap, dan literatur yang dicari tidak ada di perpustakaan, dan meminta bantuan pustakawan untuk mengusahakan literatur tersebut dari luar.

Sebanyak 1 responden atau 3,45% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan jarang menemukan literatur yang dicari apabila melakukan penelusuran sendiri dan tidak tahu menggunakan sarana bibliografi, sedangkan sebanyak 1 responden atau 3,45% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan literatur yang dicari masih kurang lengkap dan literatur yang dicari tidak ada di perpustakaan, dan meminta bantuan pustakawan untuk mengusahakan literatur tersebut dari luar, dan sebanyak 3 responden atau 10,34% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan literatur yang dicari masih kurang lengkap.

Sebanyak 1 responden atau 3,45% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan literatur yang diperoleh masih kurang lengkap, literatur yang dicari tidak ada di perpustakaan, dan meminta bantuan pustakawan untuk mengusahakan literatur tersebut dari luar, dan tidak tahu menggunakan sarana bibliografi, sedangkan sebanyak 2 responden atau 6,9% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan literatur yang diperoleh masih kurang lengkap dan tidak tahu menggunakan sarana bibliografi, dan sebanyak 2 responden atau 6,9% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan sibuk, tidak punya waktu untuk menelusur sendiri.

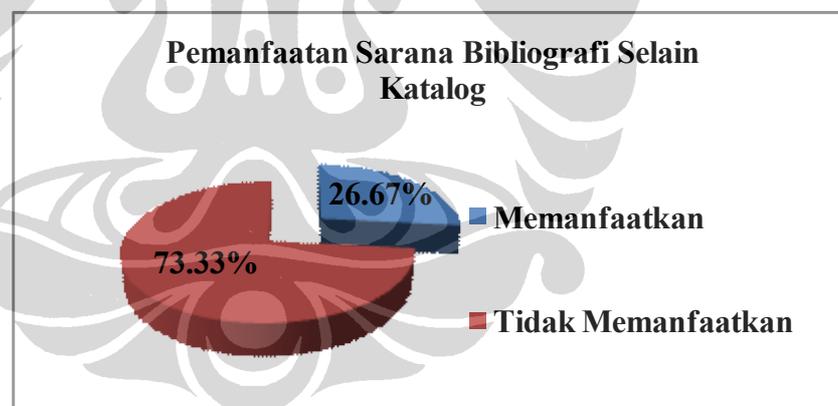
Sebanyak 1 responden atau 3,45% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan sibuk, tidak punya waktu untuk menelusur sendiri dan jarang menemukan literatur yang dicari apabila melakukan penelusuran sendiri, sedangkan sebanyak 2 responden atau 3,45% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan sibuk, tidak punya waktu untuk menelusur sendiri, jarang menemukan literatur yang dicari apabila melakukan penelusuran sendiri, dan literatur yang dicari tidak ada di perpustakaan, dan meminta bantuan pustakawan untuk mengusahakan literatur tersebut dari luar, dan sebanyak 1 responden atau 3,45% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan sibuk, tidak punya waktu untuk menelusur sendiri, jarang menemukan literatur yang dicari apabila melakukan penelusuran sendiri, dan tidak tahu cara menggunakan sarana bibliografi.

Sebanyak 1 responden atau 3,45% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan sibuk, tidak punya waktu untuk menelusur sendiri, dan

tidak tahu menggunakan sarana bibliografi, sedangkan sebanyak 2 responden atau 6,9% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan tidak pernah menemukan literatur yang dicari apabila melakukan penelusuran sendiri, dan sebanyak 3 responden atau 10,34% memanfaatkan jasa penelusuran informasi dengan alasan tidak tahu menggunakan sarana bibliografi.

Salah satu alasan yang menyebabkan responden memanfaatkan jasa penelusuran informasi adalah kurangnya pemanfaatan sarana bibliografi selain katalog seperti indeks dan abstrak. Hal tersebut dikarenakan responden tidak mengenal sarana bibliografi tersebut. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

Grafik 11



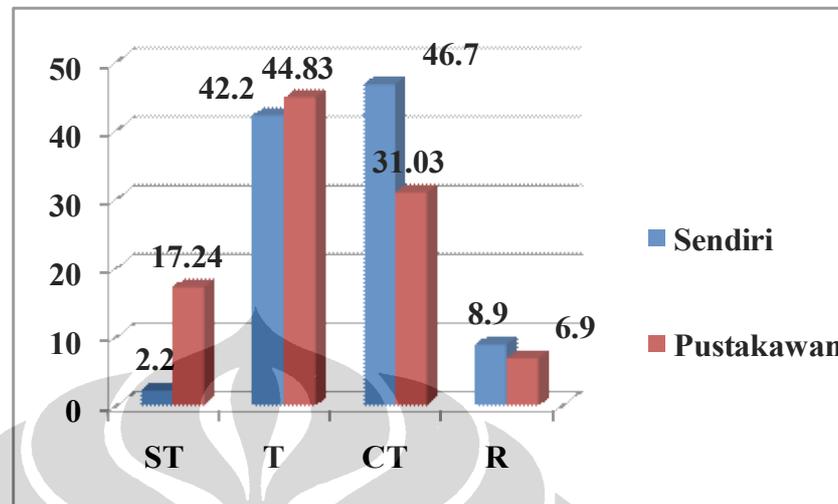
Grafik 12



Pustakawan harus mulai mengenal pengguna melalui sambutan yang ramah untuk memulai percakapan dengan berdiri, datang mendekat, dan atau bergerak menuju ke pengguna. Hal ini ditegaskan dengan adanya pengaruh antara sikap ramah yang ditunjukkan kepada pengguna terhadap pemanfaatan kembali layanan penelusuran informasi yang disediakan oleh perpustakaan. Terbukti dari 29 responden yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi, diketahui sebanyak 28 responden atau 96,55% mengaku sikap pustakawan yang ramah dapat mempengaruhi dalam pemanfaatan jasa penelusuran informasi kembali dan sebanyak 1 responden atau 3,45% berpendapat bahwa sikap pustakawan yang ramah tidak mempengaruhi dalam pemanfaatan jasa penelusuran informasi kembali.

Grafik 13

Ukuran Keberhasilan

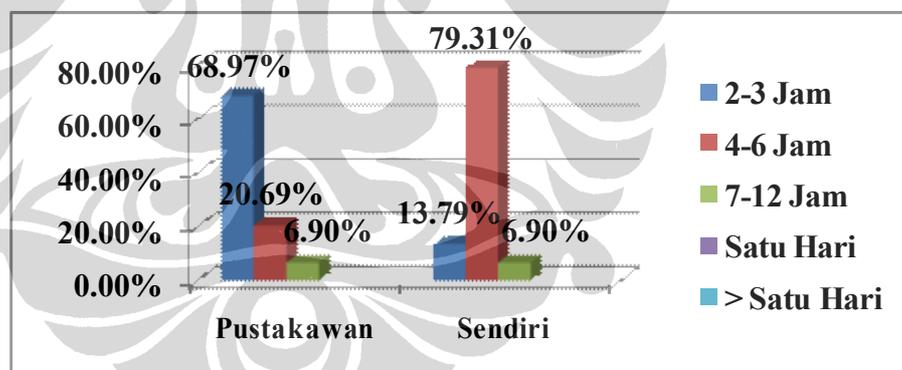


Dapat dilihat dari grafik, perbandingan ukuran keberhasilan penelusuran literatur bila dibantu oleh pustakawan lebih besar dibandingkan dengan ukuran keberhasilan apabila melakukan penelusuran sendiri. Terbukti dari ukuran keberhasilan penelusuran yang dibantu oleh pustakawan sangat tinggi sebanyak 5 responden sedangkan ukuran keberhasilan penelusuran literatur apabila melakukan sendiri sangat tinggi sebanyak 1 responden. Ukuran keberhasilan penelusuran yang dibantu oleh pustakawan tinggi sebanyak 13 responden sedangkan ukuran keberhasilan penelusuran literatur apabila melakukan sendiri tinggi sebanyak 19 responden. Ukuran keberhasilan penelusuran yang dibantu oleh pustakawan cukup tinggi sebanyak 9 responden sedangkan ukuran keberhasilan penelusuran literatur apabila melakukan sendiri cukup tinggi sebanyak 21 responden. Ukuran keberhasilan penelusuran yang dibantu oleh pustakawan rendah sebanyak 2 responden, sedangkan ukuran keberhasilan penelusuran literatur apabila melakukan sendiri rendah sebanyak 4 responden.

Pemanfaatan jasa penelusuran informasi mempermudah pengguna didalam menemukan literatur yang mereka butuhkan. Terlihat dari hasil pencarian yang dibantu oleh pustakawan lebih cepat dan tingkat kesesuaiannya lebih tinggi dibandingkan dengan melakukan pencarian sendiri. Hal ini terbukti dengan hasil dari penelitian bahwa sebanyak 25 responden atau 86,21% mengatakan bahwa perolehan yang dicari oleh pustakawan lebih cepat didapat dibandingkan apabila mencari sendiri dan sebanyak 4 responden atau 13,79% mengatakan bahwa perolehan yang dicari oleh pustakawan lebih lambat didapat dibandingkan apabila mencari sendiri.

Grafik 14

Kecepatan Perolehan



Dilihat dari grafik di atas, kecepatan perolehan literatur yang dicari oleh pustakawan lamanya 2-3 jam sebanyak 68,97%, sedangkan kecepatan perolehan literatur yang dicari oleh responden lamanya 4-6 jam sebanyak 79,31%. Jadi terbukti bahwa persentase tingkat kecepatan perolehan literatur yang dicari oleh pustakawan lebih cepat dibandingkan dengan responden mencarinya sendiri.

Sebanyak 27 responden atau 93,1% mengatakan bahwa hasil pencarian yang diperoleh pustakawan sesuai dengan kebutuhannya dan sebanyak 2

responden atau 6,9% mengatakan bahwa hasil pencarian yang diperoleh pustakawan tidak sesuai dengan kebutuhannya. Sesuai artinya *feedback* berupa daftar literatur hasil pencarian yang diberikan kepada responden sesuai dengan permintaan responden.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan di Universitas McMaster menemukan bahwa tingkat perolehan dan ketepatan dalam pencarian literatur yang dilakukan oleh pustakawan rujukan lebih besar dibandingkan dengan tingkat perolehan dan ketepatan dalam pencarian literatur yang dilakukan oleh pengguna sendiri (McKibbon et.al, 1990).

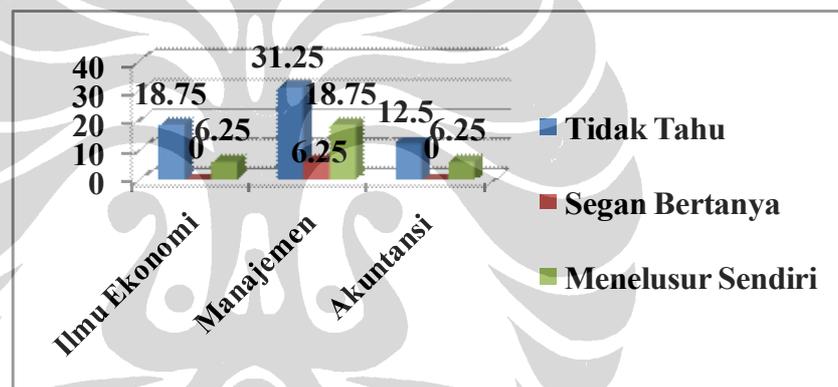
Dengan banyaknya manfaat yang dirasakan oleh mahasiswa skripsi memanfaatkan jasa penelusuran informasi menyebabkan 93,1% mahasiswa skripsi yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi merasa sangat terbantu dengan adanya jasa tersebut di perpustakaan. Hanya 6,9% mahasiswa skripsi yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi merasa tidak terbantu dengan adanya jasa tersebut di perpustakaan. Jadi hampir seluruh mahasiswa skripsi yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi merasa sangat terbantu dengan adanya jasa tersebut.

Sedangkan alasan responden yang tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi yaitu tidak tahu kalau ada jasa tersebut sebanyak 10 responden atau 62,50%, sedangkan jumlah responden yang mengaku tidak menggunakan jasa penelusuran informasi karena lebih suka menelusur sendiri melalui sarana bibliografi yang ada di perpustakaan sebanyak 5 responden atau 31,25%, dan sebanyak 1 responden atau 6,25% mengaku tidak menggunakan jasa penelusuran

informasi karena segan bertanya kepada pustakawan karena pustakawan terlihat pasif. Padahal menurut Grogan (1991), seorang pustakawan harus mudah didekati. Pustakawan harus menunjukkan keterikatan dengan pengguna perpustakaan dengan sikap tidak sedang membaca, menyusun katalog atau buku dalam jajaran di rak, atau aktivitas lain yang tidak menunjukkan penyambutan kepada pengguna perpustakaan.

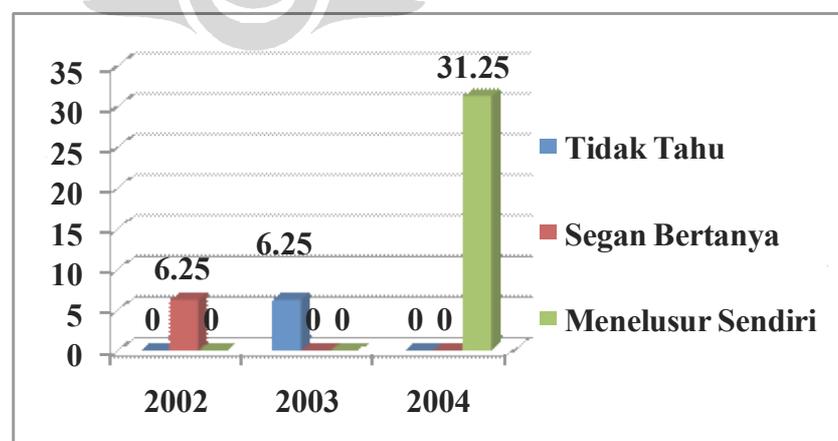
Grafik 3

Alasan Tidak Memanfaatkan JPI Berdasarkan Jurusan



Grafik 4

Alasan Tidak Memanfaatkan JPI Berdasarkan Angkatan



Dari grafik di atas terlihat bahwa alasan mahasiswa skripsi dari semua jurusan tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi yang terbesar adalah karena ketidaktahuan mereka akan adanya jasa penelusuran informasi di perpustakaan. Sedangkan berdasarkan angkatan mahasiswa skripsi tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi memiliki alasan yang berbeda-beda.

Alasan yang menyebabkan responden tidak mengetahui adanya jasa penelusuran informasi di perpustakaan dikarenakan dua faktor. Faktor yang pertama adalah karena kurangnya sosialisasi akan jasa tersebut kepada responden. Faktor yang kedua adalah responden yang kurang aktif bertanya kepada petugas. Hal tersebut dikarenakan kegiatan responden datang ke perpustakaan hanya berkisar dengan peminjaman bahan pustaka.

Salah satu faktor yang menyebabkan mahasiswa skripsi tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena mereka tidak terlalu kesulitan didalam mencari literatur yang dibutuhkan. Hal ini terlihat dari 80% mahasiswa skripsi mengaku tidak ada kesulitan didalam mencari literatur yang mereka butuhkan dan sisanya yaitu 20% mengakui adanya kesulitan didalam mencari literatur yang mereka butuhkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa skripsi di FEUI sebenarnya tidak terlalu kesulitan didalam mencari dan menemukan literatur yang dibutuhkan. Oleh karena itu jasa penelusuran informasi dimanfaatkan oleh mereka pada saat sudah buntu didalam melakukan pencarian literatur yang dibutuhkan.

Pemanfaatan jasa penelusuran informasi sedikit ataupun banyak mempengaruhi kegiatan didalam penulisan skripsi. 79,31% berdampak pada

kebutuhan informasi berupa literatur lebih cepat didapat, sedangkan 10,34% berdampak penulisan skripsi menjadi lebih lancar dan mudah, dan 10,34% tidak memiliki dampak apapun terhadap kegiatan didalam penulisan skripsi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan jasa rujukan, untuk melakukan tugas didalam memberikan jasa penelusuran informasi kepada pengguna agar dapat memberikan hasil yang maksimal, seorang pustakawan layanan rujukan harus memiliki beberapa kualifikasi yang dapat menunjang pekerjaannya didalam melayani permintaan pengguna. Kualifikasi yang paling mendasar dan harus dimiliki oleh seorang pustakawan rujukan adalah latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan. Perkembangan pelayanan rujukan saat ini menuntut pustakawan rujukan setidaknya memiliki latar pendidikan S1 bidang perpustakaan atau sarjana ilmu perpustakaan. Karena pelayanan rujukan saat ini pengertiannya telah berubah menjadi *information service*. Dengan latar belakang pendidikan sarjana, pustakawan akan dapat lebih memiliki kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan bagaimana menyediakan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna khususnya pada layanan rujukan. Dengan berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan seorang pustakawan rujukan akan dapat lebih memahami tugas-tugas yang harus dilaksanakannya dan memiliki pengetahuan tentang buku rujukan dan memahami karakteristiknya. Pengetahuan luas juga harus dimiliki oleh seorang pustakawan rujukan. Dengan pengetahuan yang luas, pustakawan akan mampu menyesuaikan diri pada lingkungan dan tidak ketinggalan jaman. Kemampuan ini sangat mendukung untuk dapat menjawab dan memberi informasi atas pertanyaan dan permintaan pengguna.

Pustakawan rujukan harus mempunyai jaringan yang luas meliputi melakukan kerjasama dengan pihak luar perpustakaan, tergabung dengan milis-milis perpustakaan, dan masuk kedalam organisasi perpustakaan. Tidak semua kebutuhan informasi pengguna dapat terpenuhi, karena bahan pustaka yang dicari tidak tersedia dan tidak mencukupi. Untuk itu mempunyai jaringan yang luas dapat membantu pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Karena kebutuhan pengguna yang semakin lama semakin berkembang sangat pesat.

Pustakawan rujukan diharapkan memiliki sifat keingintahuan yang tinggi. Sehingga dengan demikian pustakawan akan terus berusaha mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna sampai informasi tersebut didapat. Pustakawan rujukan harus meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya dalam bidang komunikasi. Kemampuan berkomunikasi bagi pustakawan rujukan sangat bermanfaat baginya sebab dia merupakan *mediator* atau perantara antara pengguna dengan buku rujukan dan dia harus menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna dan selalu berhubungan dengan manusia.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari apa yang telah dipaparkan di atas maka dapat kita tarik kesimpulan bahwa:

1. Mahasiswa yang sedang menulis skripsi memanfaatkan jasa penelusuran informasi yang ada di perpustakaan FEUI. Mahasiswa skripsi yang memanfaatkan jasa penelusuran informasi jumlahnya jauh lebih besar dibandingkan dengan mahasiswa skripsi yang tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi.
2. Mahasiswa skripsi memanfaatkan jasa penelusuran informasi hanya kadang-kadang apabila sudah buntu didalam melakukan penelusuran. Sehingga sebenarnya mereka dapat mencari sendiri literatur yang dibutuhkan apabila tidak mengalami kesulitan.
3. Alasan yang melatarbelakangi mahasiswa skripsi memanfaatkan jasa penelusuran informasi berbeda-beda. Alasan yang paling besar karena jarang menemukan literatur yang dicari apabila melakukan penelusuran sendiri. Hal ini disebabkan karena tidak semua literatur yang dibutuhkan responden tersedia di perpustakaan. Masalah lainnya karena kesulitan didalam menemukan kata kunci topik penelitiannya.
4. Pengetahuan responden tentang adanya jasa penelusuran informasi berpengaruh terhadap pemanfaatan responden pada jasa tersebut.

5. Faktor yang menyebabkan mahasiswa skripsi memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena pemanfaatan sarana indeks dan abstrak yang masih kurang.
6. Sikap pustakawan yang ramah mempengaruhi mahasiswa skripsi untuk memanfaatkan jasa penelusuran informasi kembali.
7. Perolehan literatur yang dicari oleh pustakawan lebih cepat dibandingkan dengan hasil perolehan literatur yang dicari sendiri oleh responden. Dengan kecepatan perolehan yaitu 2-3 jam, sedangkan kecepatan perolehan literatur yang dicari sendiri oleh responden yaitu 4-6 jam.
8. Hasil pencarian yang diperoleh pustakawan sesuai dengan literatur yang dibutuhkan responden. Sesuai artinya *feedback* berupa daftar literatur hasil pencarian yang diberikan kepada responden sesuai dengan permintaan responden.
9. Alasan yang melatarbelakangi mahasiswa skripsi tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi yang paling banyak adalah ketidaktahuan mahasiswa tentang adanya jasa tersebut di perpustakaan. Dengan alasan kurangnya sosialisasi jasa tersebut oleh perpustakaan.
10. Faktor lain yang menyebabkan responden tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi karena responden tidak terlalu kesulitan didalam mencari dan menemukan literatur yang mereka butuhkan.
11. Pemanfaatan jasa penelusuran informasi memberikan dampak atau pengaruh bagi mahasiswa yang sedang menulis skripsi dalam menunjang kegiatan penelitiannya.

5.2 Saran

Melihat hasil penelitian tersebut, menggambarkan bahwa jasa penelusuran informasi di perpustakaan FEUI sudah banyak dimanfaatkan oleh pengguna. Pustakawan jasa penelusuran informasi harus lebih meningkatkan kemampuannya dalam memberikan jasa yang maksimal kepada pengguna. Karena masih ada pengguna yang merasa bantuan yang diberikan oleh pustakawan belum optimal. Peningkatan kemampuan dapat diperoleh dari mengikuti seminar atau pelatihan-pelatihan kepustakaan.

Kemudian, salah satu alasan mengapa pengguna tidak memanfaatkan jasa penelusuran informasi adalah karena ketidaktahuan mereka akan adanya jasa tersebut di perpustakaan. Dengan demikian perpustakaan FEUI layaknya memberikan perhatian lebih dalam meningkatkan promosi perpustakaan kepada pengguna. Hal ini dimaksudkan agar pengguna mengetahui jasa apa saja yang terdapat di perpustakaan. Promosi dapat dilakukan melalui *web site* perpustakaan. Selayaknya perpustakaan FEUI memiliki *web site* tersendiri. Hal ini dimaksudkan karena pada jaman automasi dan serba *internet* sekarang ini, menyebabkan pengguna lebih senang mencari tahu informasi lewat dunia maya daripada datang langsung kepada perpustakaan. Promosi dapat pula dilakukan dengan sederhana yaitu pustakawan secara aktif melalui *mouth to mouth* memberitahukan kepada pengguna tentang keberadaan jasa tersebut di perpustakaan.

Agar mahasiswa skripsi tidak sepenuhnya bergantung kepada jasa penelusuran informasi, mahasiswa skripsi tersebut diberikan program literasi informasi untuk meningkatkan kemampuannya didalam mencari, menemukan,

dan mengevaluasi kebutuhan informasinya. Program ini dilakukan pada awal semester genap dengan sasarannya adalah mahasiswa skripsi di FEUI. Dengan demikian diharapkan mahasiswa skripsi dapat mencari sendiri secara mandiri literatur-literatur yang dibutuhkannya.

Dengan semakin meningkatnya kebutuhan pengguna akan pemanfaatan jasa penelusuran informasi, selayaknya perpustakaan FEUI menyediakan tambahan tenaga pustakawan agar dapat melayani permintaan pengguna pada jasa tersebut. Penyediaan tenaga tambahan pustakawan dimaksudkan juga agar pustakawan rujukan (Ibu Tati) dapat lebih leluasa mengerjakan hal-hal lainnya yang berhubungan dengan jasa rujukan. Karena selama ini keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan pustakawan memiliki pekerjaan yang *double*.

DAFTAR PUSTAKA

- Adkins, Denice and Sanda Erdelez. (2006). "An Exploratory Survey of Reference Source Instruction in LIS Courses". *Reference & User Services Quarterly*. <http://proquest.umi.com/pqdweb>, (4 Maret 2008).
- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basyir, Burhan. (2005). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik, serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media.
- Fakultas Ekonomi UI. (2000). *Buku Petunjuk Penulisan Skripsi*. Depok: FEUI.
- Fakultas Ekonomi UI. (2007). *Panduan Akademik Program S1 2006/2007*. Depok: FEUI.
- Gash, Sarah. (2000). *Effective Literature Searching for Research*. Hampshire: Gower.
- Grogan, Denis. (1991). *Practical Reference Work*. London: Library Association Publishing.
- Hajatullah, Inotji dan Puadah Djamilah. (2000). "Layanan Referensi". *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 13.
- Marghalani, Mohamad Amin dan Abdulrashid A. Hafez. (1993). "Online Search Service at the King Abdul Aziz University Library, Jeddah, Saudi Arabia". *The International Information and Library Review* 25 (1).
- Hendrawaty, Nurdiana, dan Sulastuti Sophia. (2000). "Jasa Penelusuran Informasi". *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 13.
- Isdijanto. (2007). "Kualifikasi Pustakawan Referensi". *Media Informasi*, 16 (1): 17-27.
- Istiana, Purwani. (2005). "Mewujudkan Layanan Prima di Bagian Referensi". *Media Informasi*, 14 (20): 13-17.
- Katz, William A. (2002). *Introduction to Reference Work: basic information resources volume I*. New York: McGraw-Hill.

- Katz, William A. (2002). *Introduction to Reference Work: reference services and reference processes volume II*. New York: McGraw-Hill.
- Keraf, Gorys. (1994). *Komposisi: sebuah pengantar kemahiran bahasa*. Ende: Nusa Indah.
- [Kwon](#), Nahyun and [Vicki L Gregory](#). (2007). "The Effects of Librarians' Behavioral Performance on User Satisfaction in Chat Reference Services". *Reference & User Services Quarterly*. <http://proquest.umi.com/pqdweb>, (4 Maret 2008).
- Lederman, Linda Costigan. (1981). "Fear of Talking: which students in the academic library ask librarian for help?". *Reference Quarterly* 20 (4).
- McKibbon, Haynes RB, Dilks CJW, Ramsden MF, Ryan NC, Baker L, Flemming T, Fitzgerald D. (1990). "How Good Are Clinical MEDLINE Searches? a Comparative Study of Clinical End-User and Librarians' Searches". *Computers Biomed Res*, 23 (6); 583-93. <http://proquest.umi.com/pqdweb>, (4 Maret 2008).
- [Maggio](#), Lauren.(2007). "Reference and Information Services in the 21st Century: an introduction". *Journal of the Medical Library Association*. <http://proquest.umi.com/pqdweb>, (30 September 2007).
- Mantra, Ida Bagus. (2004). *Filsafat Penelitian dan Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Read, Eleanor J. (2007). "Data Services in Academic Libraries: assessing needs and promoting services". *Reference & User Services Quarterly*. <http://proquest.umi.com/pqdweb>, (30 September 2007).
- Rifai, Agus. (2002). "Peran Pustakawan Intermediary dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemakai". *Al-Maktabah*, 4 (1): 13-22.
- Robinson, William C. "The Reference Interview".<http://web.utk.edu/>, (21 September 2007).
- Setyarto, Kris Adri. (2002). "Pelayanan Jasa Rujukan". *Media Pustaka*, 2 (3): 25-34.
- Ross, Catherine Sheldrick and Patricia Dewdney. (1998) *Communicating Professionally*. London: Library Association.
- RUSA Task Force on Professional Competencies. (2003). "Professional

Competencies for Reference and User Services Librarians". *Reference & User Services Quarterly*, 42 (2): 290-295.
<http://proquest.umi.com/pqdweb>, (4 Maret 2008).

Sherby, Louise S. (1990). "Educating Reference Librarians: A Basic Course". *The Reference Librarian*, 30: 35-44. <http://proquest.umi.com/pqdweb>, (4 Maret 2008).

"Skripsi, (2007). "Karya Ilmiah yang Merana". Jakarta: *Jawa Post*.
<http://jawapos.com>, (7 Februari 2008).

Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Alfabeta.

Surachman, Arif. (2007). "Penelusuran Informasi: sebuah pengenalan".
arifs.staff.ugm.ac.id/mypaper/penelusuran_informasi.doc, (22 Oktober 2007)

Trimono, Soejono. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: Remadja Karya, 1985.

Winarko, Bambang et.al. (1994). "Masalah Penelusuran Informasi Ilmiah secara manual dan pemecahannya". Jakarta: *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 3 (1).

<http://campusgw.library.cornell.edu/newhelp/glossary.html>, (14 September 2007).

<http://mpkt.edu.my/drabi/literatur.ppt>, (5 Februari 2008).

Pengguna perpustakaan yang terhormat,

Dalam rangka menyusun skripsi sebagai tugas akhir, saya mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia bermaksud menyebarkan kuesioner kepada pengguna perpustakaan Fakultas Ekonomi UI.

Kuesioner ini bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai pemanfaatan jasa penelusuran informasi bagi mahasiswa, khususnya mahasiswa program sarjana (S1) yang sedang menyusun skripsi dalam membantu penelusuran literatur.

Jasa Penelusuran Informasi adalah jasa bantuan pustakawan bagi mahasiswa dalam mencari dan menemukan literatur yang dibutuhkan. Dengan cara mahasiswa datang ke layanan rujukan dan mengajukan judul/topik/buku/artikel atau kata kunci kepada pustakawan yang bertugas baik secara langsung maupun melalui *email* ke perpusfe@ui.edu. Petugas akan memberikan hasil penelusuran informasi baik berupa bahan tercetak maupun elektronik. Biaya penelusuran akan ditentukan kemudian berdasarkan hasil yang diperoleh. **Pustakawan** adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada pengguna, berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan.

Saya meminta bantuan kepada sadara/i untuk mengisi kuesioner ini. Saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Penyusun

Kuesioner

Survey Pemanfaatan Jasa Penelusuran Informasi Bagi Mahasiswa Skripsi di Perpustakaan FE UI

Petunjuk Pengisian Kuesioner

- Anda diminta untuk melengkapi kuesioner ini dengan mengisi titik-titik, memberi tanda silang dan memberi tanda warna merah pada jawaban yang Anda pilih.

Contoh:

Apakah anda mengetahui jasa layanan perpustakaan yang disediakan untuk pengguna?

[a.] Ya

[b.] Tidak

Ukuran Keberhasilan Anda dalam melakukan penelusuran literatur sendiri bisa digambarkan sbb:

		X		
SR	R	CT	T	ST

Keterangan:

SR Sangat Rendah

R: Rendah

CT: Cukup Tinggi

T: Tinggi

ST: Sangat Tinggi

- Apabila pada pertanyaan no. 8, jawaban Anda adalah *point* [a.] dan [b.] maka Anda diharuskan mengisi kuesioner pada bagian II.
- Apabila pada pertanyaan no. 8, jawaban Anda adalah *point* [c.] maka Anda tidak perlu mengisi kuesioner pada bagian II.
- Pilihlah jawaban yang Anda anggap paling tepat.
- Kejujuran Anda sangatlah diharapkan.
- Jawaban responden ditanggung kerahasiaannya oleh penyusun.

- Kuesioner dikirim ke alamat email davev04@yahoo.com
- Apabila ada pertanyaan silahkan menghubungi saya di no. 085692672461
- Anda diperbolehkan memforward *email* ini ke teman Anda yang juga sedang menulis skripsi.
- Baca dan ikuti petunjuk pengisian kuesioner dengan baik.
- Kuesioner paling lambat dikembalikan tanggal 12 Mei 2008

Kuesioner Bagian I

1. Nama responden
2. Jurusan
3. Angkatan
4. Jenis kelamin
5. Apakah Anda mengetahui semua jenis layanan yang disediakan perpustakaan untuk pengguna?
[a.] Ya
[b.] Tidak
6. Bagaimana cara Anda mengetahui semua jenis layanan perpustakaan (jawaban boleh lebih dari satu)?
[a.] Orientasi mahasiswa
[b.] Brosur/pamphlet/ pengumuman yang dibuat oleh perpustakaan
[c.] Membaca buku panduan mahasiswa baru
[d.] Informasi dari teman
[e.] Bertanya langsung kepada petugas perpustakaan mengenai jasa apa saja yang ada di perpustakaan
7. Bila pengguna perpustakaan menghadapi kesulitan dalam penelusuran literatur (mencari dan menemukan) maka pengguna dapat meminta bantuan pustakawan dalam mencari dan menemukan literatur yang dibutuhkan melalui jasa penelusuran informasi. Apakah Anda mengetahui bahwa di perpustakaan ada jasa layanan tersebut?
[a.] Ya
[b.] Tidak (langsung ke pertanyaan no. 9)

8. Seringkah Anda menggunakan jasa tersebut?
- [a.] Sangat sering, setiap kali membutuhkan informasi (langsung ke pertanyaan no. 12)
 - [b.] Kadang-kadang jika sudah buntu dalam mencari informasi (langsung ke pertanyaan no. 12)
 - [c.] Tidak pernah
9. Alasan Anda tidak menggunakan jasa penelusuran informasi?
- [a.] Tidak tahu kalau ada jasa layanan tersebut (langsung ke pertanyaan no.11)
 - [b.] Segan bertanya kepada pustakawan
 - [c.] Lebih suka menelusur sendiri melalui sarana bibliografi yang ada di perpustakaan (langsung ke pertanyaan no. 12)
10. Alasan segan bertanya kepada pustakawan?
- [a.] Pustakawan terlihat sibuk bekerja
 - [b.] Pustakawan terlihat kurang ramah
 - [c.] Pustakawan sedang mengobrol dengan teman kerjanya
 - [d.] Pustakawan terlihat pasif
11. Jika Anda mengetahui adanya jasa penelusuran informasi di perpustakaan, apakah Anda akan menggunakan jasa tersebut?
- [a.] Ya
 - [b.] Tidak
12. Apakah Anda kesulitan dalam mencari dan menemukan literatur yang dibutuhkan?
- [a.] Ya
 - [b.] Tidak
13. Bila Anda ingin mencari bahan pustaka yang dibutuhkan di perpustakaan, langkah pertama yang Anda lakukan?
- [a.] Lihat OPAC
 - [b.] Lihat sarana bibliografi
 - [c.] Tanya petugas perpustakaan

- [d.] Tanya kepada pustakawan rujukan
14. Literatur dalam bentuk apa yang Anda cari di perpustakaan (jawaban boleh lebih dari satu)?
- [a.] Buku
 - [b.] Koleksi referensi (bibliografi, indeks, abstrak, direktori)
 - [c.] Artikel majalah
 - [d.] Artikel jurnal tercetak
 - [e.] Artikel jurnal elektronik (melalui *database online*)
 - [d.] CD/CD-ROM *database*
15. Bila Anda ingin mencari artikel majalah, langkah pertama yang dilakukan?
- [a.] Lihat OPAC
 - [b.] Lihat indeks atau abstrak
 - [c.] Mencari langsung pada majalah sesuai subyeknya
 - [d.] Tanya ke petugas perpustakaan di bagian sirkulasi
 - [e.] Tanya pada pustakawan rujukan
16. Ukuran Keberhasilan Anda dalam melakukan penelusuran literatur sendiri bisa digambarkan sbb:
- | | | | | |
|----|---|----|---|----|
| | | | | |
| SR | R | CT | T | ST |
17. Apabila Anda tidak menemukan literatur yang dicari atau tidak sesuai dengan kebutuhan maka tindakan Anda selanjutnya?
- [a.] Bertanya/meminta bantuan kepada petugas layanan sirkulasi
 - [b.] Langsung pulang
 - [c.] Mencoba mencari literatur lain yang sama subyeknya
 - [d.] Mencarinya di perpustakaan lain
 - [e.] Meminta bantuan pustakawan rujukan
18. Sarana bibliografi selain katalog perpustakaan dapat berupa bibliografi, indeks, dan abstrak. Apakah Anda mengetahui sarana-sarana bibliografi tersebut?
- [a.] Ya
 - [b.] Tidak (langsung ke pertanyaan no. 20)

19. Seringkah Anda menggunakan sarana bibliografi yang ada di perpustakaan FE UI?
- [a.] Setiap kali melakukan penelusuran literatur (langsung ke pertanyaan no. 21)
- [b.] Kadang-kadang jika literatur yang dicari tidak terdapat di katalog perpustakaan (langsung ke pertanyaan no. 21)
- [c.] Tidak pernah
20. Alasan Anda tidak menggunakan sarana bibliografi yang ada di perpustakaan? (langsung ke pertanyaan no. 23)
- [a.] Tidak mengenalnya
- [b.] Tidak tahu cara menggunakannya
21. Menurut Anda apakah sarana bibliografi yang ada di perpustakaan ini telah dapat memenuhi kebutuhan Anda dalam penelusuran literatur?
- [a.] Ya
- [b.] Tidak
22. Ukuran keberhasilan Anda dalam menemukan literatur yang dibutuhkan dengan menggunakan sarana bibliografi (bibliografi/indeks/abstrak)?
- | | | | | |
|----|---|----|---|----|
| | | | | |
| SR | R | CT | T | ST |
23. Tahukah Anda bahwa bila literatur yang Anda butuhkan tidak tersedia di perpustakaan maka Anda dapat memesannya kepada pustakawan untuk mengusahakan literatur yang Anda butuhkan dari perpustakaan lain?
- [a.] Ya
- [b.] Tidak

Terima Kasih Atas Kerjasama Anda

Kuesioner Bagian II

24. Anda membutuhkan jasa penelusuran informasi dalam penelusuran literatur karena?(jawaban boleh lebih dari satu)

- [a.] Sibuk, tidak punya waktu untuk menelusur sendiri
 - [b.] Jarang menemukan literatur yang dicari apabila melakukan penelusuran sendiri
 - [c.] Tidak pernah menemukan literatur yang dicari apabila melakukan penelusuran sendiri
 - [d.] Literatur yang diperoleh masih kurang lengkap
 - [e.] Literatur yang dicari tidak ada di perpustakaan, dan meminta bantuan pustakawan untuk mengusahakan literatur tersebut dari luar
 - [f.] Tidak tahu menggunakan sarana bibliografi
25. Faktor yang menyebabkan kesulitan dalam melakukan pencarian literatur sendiri?(jawaban boleh lebih dari satu)
- [a.] Kesulitan dalam menemukan kata kunci
 - [b.] Kesulitan dalam bahasa yang digunakan
 - [c.] Literatur yang diinginkan tidak tersedia
26. Informasi dalam bentuk apa yang diminta pada pustakawan Jasa penelusuran informasi?(jawaban boleh lebih dari satu)
- [a.] Buku
 - [b.] Koleksi referensi(bibliografi, indeks, abstrak, direktori)
 - [c.] Artikel majalah
 - [d.] Artikel jurnal tercetak
 - [e.] Artikel jurnal elektronik
 - [f.] CD/CD-ROM *database*
27. Menurut Anda apakah sikap pustakawan (misalnya ramah, antusias) dalam menanggapi permintaan dapat mempengaruhi Anda untuk menggunakan kembali layanan tersebut?
- [a.] Ya
 - [b.] Tidak
28. Apakah literatur yang dicari oleh pustakawan lebih cepat dibandingkan bila Anda mencarinya sendiri?
- [a.] Ya
 - [b.] Tidak

29. Berapa lama waktu yang diperlukan pustakawan untuk memberikan daftar permintaan penelusuran?

- [a.] 2-3 Jam
- [b.] 4-6 Jam
- [c.] 7-12 Jam
- [d.] Satu Hari
- [e.] Lebih dari Satu Hari

30. Berapa lama waktu yang diperlukan Anda untuk menemukan literatur yang Anda butuhkan?

- [a.] 2-3 Jam
- [b.] 4-6 Jam
- [c.] 7-12 Jam
- [d.] Satu Hari
- [e.] Lebih dari Satu Hari

30. Apakah hasil pencarian yang diperoleh pustakawan sesuai dengan kebutuhan Anda?

- [a.] Ya
- [b.] Tidak

31. Ukuran keberhasilan Anda dalam melakukan penelusuran literatur bila dibantu oleh pustakawan. Bisa digambarkan sbb:

SR	R	CT	T	ST

32. Apakah Anda merasa terbantu dengan adanya layanan tersebut?

- [a.] Ya
- [b.] Tidak

33. Ukuran kepuasan Anda dengan bantuan pustakawan dalam penelusuran literatur?

SR	R	CT	T	ST

34. Dampak bantuan yang diberikan pustakawan dalam pencarian literatur bagi Anda?

[a.] Kebutuhan informasi berupa literatur lebih cepat didapat

[b.] Penulisan skripsi menjadi lebih lancar dan mudah

[c.] Tidak Berpengaruh

Terima Kasih Atas Kerjasama Anda

